



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAMBRINO,
SANTIAGO DE SURCO - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS
ORCID: 0000-0002-4910-5036

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Samana Casas, P. B. (2022). *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Perciles Blademiro Samana Casas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47075001
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4910-5036
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	James Aristides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco - 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARISTIDES quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. RETAMOZO RIOJAS, DANNY y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAMBRINO, SANTIAGO DE SURCO - 2022

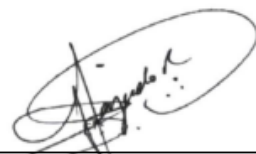
Presentado por el bachiller:

1) PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS


Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 16 de diciembre del 2022.



PRESIDENTE
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,
JAMES ARISTIDES



SECRETARIO
MAG. RETAMOZO RIOJAS,
DANNY



VOCAL
DR. MARCELO
QUISPE, LUIS ALBERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAMBRINO, SANTIAGO DE SURCO - 2022"

Del bachiller PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 1 de junio de 2023



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

A mi padre Carmelo Samaná y mi madre Filomena Casas, a mis hermanos Paulina, Silver, Marleny, Danilo y Aníbal Samaná Casas por su apoyo y confianza para lograr mis objetivos trazados como persona, estudiante y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme fortaleza, salud y sabiduría. A mi familia, por el apoyo incondicional que me han demostrado día a día, dándome fuerzas para seguir cumpliendo mis metas. A los docentes quienes me han enseñado a avanzar en la vida universitaria para realizarme profesionalmente. Finalmente, a mis compañeros de clase quienes me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje, conocimientos y momentos agradables que quedaran en cada uno de nuestros corazones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	19
1.4 Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	26
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	39
3.2 Población y muestra	40
3.3 Hipótesis	41
3.4 Variables – Operacionalización	41
3.5 Métodos y técnicas de investigación	43
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	44
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	46
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	49
4.2 Resultados descriptivos de las variables	51
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	53
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	60
4.5 Prueba de normalidad para la variable de estudio	61
4.6 Procedimientos correlacionales	61
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	68
5.2 Conclusiones	70

5.3	Recomendaciones	71
-----	-----------------------	----

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de operacionalización de la variable cultura organizacional
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario de la cultura organizacional
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de compromiso organizacional
Tabla 5	Escala de alfa de Cronbach
Tabla 6	Escalas de correlación de Rho de Spearman
Tabla 7	Resultados de validación del cuestionario de cultura organizacional
Tabla 8	Resultados de validación del cuestionario compromiso organizacional
Tabla 9	Resultados de fiabilidad del cuestionario de cultura organizacional
Tabla 10	Resultados de fiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional
Tabla 13	Análisis descriptivos de la dimensión identidad
Tabla 14	Análisis descriptivos de la dimensión consistencia
Tabla 15	Análisis descriptivos de la dimensión adaptabilidad
Tabla 16	Análisis descriptivos de la dimensión misión y visión
Tabla 17	Análisis descriptivos de la dimensión compromiso afectivo
Tabla 18	Análisis descriptivos de la dimensión compromiso normativo
Tabla 19	Análisis descriptivos de la dimensión compromiso de continuidad
Tabla 20	Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional
Tabla 21	Prueba de normalidad de las variables de estudio
Tabla 22	Resultados de correlación entre cultura organizacional y el compromiso organizacional
Tabla 23	Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo
Tabla 24	Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el compromiso normativo
Tabla 25	Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual del análisis de la variable cultura organizacional
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión identidad
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión consistencia
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión adaptabilidad
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión misión y visión
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo
- Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuidad
- Figura 10 Análisis porcentual de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional
- Figura 11 Gráfico de dispersión de los resultados entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAMBRINO, SANTIAGO DE SURCO - 2022

PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer el nivel de relación que presenta la cultura organizacional y el compromiso con la organización que tiene los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022. Esta investigación fue de tipo básica y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 43 colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, asimismo, no se consideró una muestra. Los cuestionarios elaborados y aplicados están conformados por 24 ítems para el cuestionario de cultura organizacional y 24 ítems para el cuestionario de compromiso organizacional. Asimismo, estos cuestionarios fueron sometidos a validez de contenido mediante juicio de expertos y a prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach fueron cuyo resultado fue de 0.894 para el primer cuestionario y un resultado alfa de Cronbach de 0.944 para el segundo cuestionario. Los resultados de la prueba de hipótesis general fueron de 0.659 con un nivel de significancia de 0.000, concluyendo que la cultura organizacional y el compromiso organizacional presentan una correlación a un nivel considerable según la percepción de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Palabras clave: cultura organizacional, compromiso organizacional, identidad.

**ORGANIZATIONAL CULTURE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE EMPLOYEES OF THE MAMBRINO
COMPANY, SANTIAGO DE SURCO - 2022**

PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the level of relationship presented by the organizational culture and the commitment to the organization of the collaborators of the company Mambrino, Santiago de Surco - 2022. This research is of a basic type and non-experimental design. The population was made up of 43 employees of the Mambrino company, Santiago de Surco, likewise, a sample was not considered. The questionnaires prepared and applied are made up of 24 items for the organizational culture questionnaire and 24 items for the organizational commitment questionnaire. Likewise, these questionnaires were subjected to content validity through expert judgment and a reliability test through Cronbach's alpha, whose result was 0.894 for the first questionnaire and a Cronbach's alpha result of 0.944 for the second questionnaire. The results of the general hypothesis test were 0.659 with a significance level of 0.000, concluding that the organizational culture and organizational commitment present a correlation at a considerable level according to the perception of the employees of the Mambrino company, Santiago de Surco - 2022.

Keywords: organizational culture, organizational commitment, identity.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional es una pieza fundamental dentro de las organizaciones pues ahí se basa el desarrollo de sus estrategias y su forma como desarrolla sus actividades. Una cultura organizacional considera elementos importantes para una organización como los valores, su filosofía, la innovación, la calidad, la toma de decisiones entre otros que hacen que las demás actividades trabajen de manera alineadas con su visión y la visión de la empresa. Esta es la razón por la cual en los últimos años se le han atribuido gran responsabilidad para el éxito de las organizaciones, por otro lado, diversas investigaciones indican que en base a una buena cultura organizacional se logra el compromiso de los colaboradores haciendo que estos se identifiquen con la organización y haciendo que asuman los objetivos como si fueran de ellos porque entienden que el logro y desarrollo de la empresa es parte de su propio desarrollo con persona y como profesional.

La investigación que lleva por título *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022*, es pertinente desarrollarla porque basa su análisis en las deficiencias en el compromiso organizacional que tienen los colaboradores con la empresa y que vienen asociadas con la deficiente cultura organizacional que presenta la empresa.

El análisis desarrollado en la investigación permitió formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022? Por otro lado, el objetivo que busca alcanzar la investigación consiste en establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso

organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Asimismo, la hipótesis que se considera en la investigación indica que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

La información que se desarrolla en la investigación viene siendo estructurada en cinco capítulos que permitan una mejor comprensión por parte de los lectores.

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema que basó su análisis en la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local que permitió la formulación de los problemas y los objetivos de investigación, asimismo, se desarrolló la justificación e importancia del estudio, así como, las limitaciones por las que pasa la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico que comprende la revisión de los antecedentes de la investigación a nivel internacional como nacional, luego se desarrolló la fundamentación de las variables de estudio y las principales definiciones de la terminología empleada.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación que comprende el tipo y diseño de investigación, la identificación de la población y la muestra de estudio, asimismo, se formularon las hipótesis de investigación y su operacionalización de las variables, luego se desarrollaron los instrumentos de recolección de datos para culminar este capítulo con la descripción de los procedimientos estadísticos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis de los resultados de la investigación que comprende el análisis de validez y confiabilidad de los cuestionarios, así como los

resultados descriptivos de las variables y dimensiones, luego se desarrollaron las tablas cruzadas, la prueba de normalidad y las respectivas pruebas de hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V, se desarrolló la discusión de los resultados contrastando con investigaciones comprendidas en los antecedentes de estudio, también se desarrollaron las conclusiones a las que llegó la investigación y las recomendaciones que se ponen a disposición de la empresa donde se realizó el estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La cultura organizacional es entendida como un conjunto de creencias, valores y hábitos que comparten el conjunto de personas que forman parte de una organización y que afecta el comportamiento que tienen estos en el desarrollo de sus funciones. La cultura organizacional por ser un factor importante en las organizaciones guarda una estrecha relación con el compromiso organizacional que es entendido como el grado de vinculación o lealtad que tiene el colaborador con la adopción del cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa para su desarrollo o su posicionamiento en el mercado.

La investigación se centra en el marco de la globalización, pues es un factor que ha permitido el desarrollo y evolución de las organizaciones que le permiten gestionar a las personas de manera idónea que le permita gestionar una cultura positiva de las organizaciones que permitan a sus colaboradores ser identificados y ser considerados parte fundamental de la organización.

A nivel mundial, diversos estudios indican que el compromiso de los colaboradores es fundamental para la formación de una cultura que le permita su desarrollo. En ese sentido, la cultura y el compromiso organizacional han sido un tema de mucha preocupación por los líderes o gerentes de las organizaciones, que tiene como finalidad desarrollar colaboradores comprometidos con el desarrollo de la organización. En ese sentido, Carnegie (2018) explica que generar un compromiso positivo en los colaboradores no es una tarea sencilla, aunque con la aplicación de la tecnología disruptiva se logra cambios de modelos en beneficio de la experiencia que no solo clientes sino también de los colaboradores.

Desde esta perspectiva, se han desarrollado investigaciones importantes como las de Quiambao (2020) que en su artículo explica que, mediante una encuesta a

5000 colaboradores, el 45% de los colaboradores indica que su falta de compromiso se debe a que trabajo no es reconocido o no está valorado, el 32% indica que se debe a su baja remuneración, el 26% considera las organizaciones no consideran el desarrollo de una línea de carrera. Estos resultados permiten indicar que la falta de compromiso se debe a que las organizaciones no se preocupan por ofrecer las herramientas necesarias para lograr el compromiso de sus colaboradores.

Desde el enfoque latinoamericano, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) América Latina y el Caribe fue la región más golpeada por la pandemia provocada por el COVID-19 haciendo que se genere un nivel de desempleo del 11.1% y la pérdida de 30 millones de empleos durante el primer año de dicha pandemia. En ese contexto, fue difícil que las empresas puedan mantener un nivel de cultura organizacional positivo, pues la interacción con los miembros de las organizaciones se vio afectado por el trabajo remoto, asimismo, el nivel de desempleo impactó negativamente en el compromiso del colaborador pues ya no sentían los niveles de estabilidad que se tenía antes de la pandemia. En ese sentido, es importante mencionar que la pandemia por COVID-19 impactó tanto en la cultura como en el compromiso organizacional generados básicamente porque los colaboradores ya no se encontraban en su zona de confort afectando su motivación y sus niveles de productividad y desempeño laboral.

Desde la perspectiva nacional, se puede mencionar a un estudio desarrollado por Deloitte Perú (2020) en la que se explica que el 83% de las empresas peruanas consideran importante el sentido de pertenencia que tiene el colaborador con la empresa, el 52% indican que su nivel de compromiso con las organizaciones es producto de la cultura que tiene la empresa en la que se debe considerar importante desarrollar línea de carrera que le permita al colaborador ser cada vez más eficiente.

En este contexto, es importante mencionar que la mayoría de las empresas en el Perú no se actualiza o no están a la vanguardia de las nuevas formas de gestión.

Desde la perspectiva local, la investigación se desarrolló en la empresa Mambrino, ubicado en el distrito de Santiago de Surco durante el año 2022 esta empresa tiene las marcas Lucio café, bodega de la trattoria, restaurante Oliver y Trattoria di Mambrino. Los aspectos problemáticos o deficientes en la empresa están relacionados con un alto nivel de ausentismo y tardanzas del personal aspecto que hace que los demás colaboradores deban asumir responsabilidades extras a sus funciones evidenciando una falta de identidad de los colaboradores con la empresa. Por otro lado, respecto a la consistencia existe un clima hostil que exceden los niveles de confianza y respeto entre los miembros de la organización, así como sus líderes y directivos carecen de credibilidad cumplir lo que se ofrece al colaboradore como al cliente, respecto a la adaptabilidad, se observa que los colaboradores no llevan un programa de inducción que les permite comprender adecuadamente las funciones que deben de desarrollar en la empresa y cuáles son los límites de sus funciones así como resolver los problemas y necesidades de los clientes, evidenciándose en quejas de los clientes, así como las normas de convivencia dentro de la empresa. Finalmente, respecto a la misión y la visión, se observa que no existe un conocimiento pleno de los colaboradores sobre las estrategias que aplica la empresa para lograr desarrollarse y posicionarse, así como tampoco existe un conocimiento pleno sobre los objetivos de desarrollo de la empresa.

Por otro lado, también se observa una problemática, en el compromiso organizacional, por ejemplo, respecto al compromiso afectivo se observa que los colaboradores mantienen una relación de simpatía con sus compañeros, sin embargo, no se crea un ambiente de camaradería que propicie el desarrollo de una cultura

organizacional positiva, por otro lado, se observa que los colaboradores no se comprometen con el cumplimiento de los objetivos de la empresa. respecto al compromiso de continuidad, se observa que los colaboradores no manifiestan un compromiso de continuar en la empresa a pesar del beneficio que las empresas les brinda, por el contrario manifiestan que si hay convocatoria por un mejor trabajo dejarían que pertenecer a la empresa, es decir, no toman en consideración la inversión que hace la empresa en la formación y desarrollo de capacidades de sus colaboradores. Finalmente, respecto al compromiso normativo se observa que algunos colaboradores son reacios a agradecimiento con el cumplimiento de las normas de convivencia de la empresa, en muchas ocasiones se ha observado que los colaboradores no muestran respeto por el cumplimiento de las normas de la empresa, como la tardanza, las faltas, el buen trato entre compañeros o con los clientes, entre otros factores que afectan el cumplimiento de la normatividad.

Problema general

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022?

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022?

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante y pertinente porque es preciso que se identifique el tipo de cultura que tiene la organización y ver sus implicancias en el compromiso de los colaboradores de la empresa; en ese sentido, la investigación es pertinente porque aborda dos variables de mucha utilidad para el desarrollo de las organizaciones como son la cultura y el compromiso organizacional con la finalidad de crear estrategias que busquen mejorar el compromiso de los colaboradores alineándolos con los líneas directrices de la empresa.

Por otro lado, esta investigación, es importante desde la perspectiva teórica porque brinda explicaciones suficientes y bien fundamentadas sobre las variables de estudio, a su vez de ponerlas al servicio de las futuras investigaciones que estén relacionadas a los constructos estudiadas. Por otro lado, el desarrollo de la variable cultura organizacional se fundamente en los aportes teóricos de Denison (2011) y el compromiso laboral se fundamenta en las consideraciones teóricas de Meyer y Allen (1991).

Desde la perspectiva práctica, esta investigación pretende proponer alternativas de solución y mejora a las deficiencias identificadas en la empresa Mambrino, estas soluciones se desarrollan y formulan en base a los resultados obtenidos en el análisis, la recolección y la prueba de supuestos que garanticen alternativas viables de aplicación y solución al problema tratado.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación pone a disposición dos instrumentos de recolección de datos que miden las variables cultura organizacional, así como el compromiso organizacional, cabe resaltar que estos cuestionarios fueron validados mediante criterio de jueces y tuvieron excelentes niveles de consistencia interna desarrollado mediante la aplicación del alfa de Cronbach.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

1.4 Limitaciones de la investigación

El desarrollo de la investigación pasó por diversas dificultades que afectaron su normal desarrollo como la recolección de información de las unidades de información o la elaboración de la realidad problemática y marco teórico, pero, que fueron superadas de manera exitosa con la correcta asesoría y la predisposición del investigador para mejorar y corregir estas deficiencias.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Mora et al. (2021) desarrollaron un artículo científico titulado “Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla - Colombia” con la finalidad de estudiar el nivel de asociación que presenta el compromiso organizacional en los condicionamientos del ausentismo de los colaboradores. Respecto a la metodología es de nivel correlacional, diseño no experimental, método cuantitativo y se consideró una muestra de 155 colaboradores en 10 franquicias de Barranquilla. En sus resultados se indica que el compromiso del colaborador está influenciado fuertemente con la cultura que tienen los empleados con la empresa, pues cuando se tiene colaboradores con un gran sentido de pertenencia con la empresa difícilmente tienen niveles altos de ausentismo. Los aportes de este estudio fueron satisfactorios pues ayudó a comprender como los factores sociodemográficos como el sexo, estado civil, número de hijos, entre otros, influyen de manera directa en el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores.

Chiang y Candia (2021) realizaron un artículo científico titulado “Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales” con el objetivo de analizar el impacto que tiene la cultura dentro de una organización en el compromiso que tienen los colaboradores de una empresa del rubro de alimentos. Respecto a las consideraciones metodológicas es de tipo causal, diseño no experimental y se consideró para su estudio una muestra de 101 colaboradores de dicha empresa a quienes se les aplicó los cuestionarios de recolección de información. Los resultados producto de su análisis de ecuaciones estructurales indican que existe un impacto positivo de las creencias organizacionales

en el compromiso laboral de los colaboradores. Finalmente, esta investigación es importante porque se demuestra también que la cultura dentro de una empresa influye directamente en el compromiso laboral. Asimismo, proporciona información importante sobre los aportes de la cultura y sus componentes en el comportamiento de los colaboradores.

Cuenca y López (2020) desarrollaron un artículo científico titulado “Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de Flacso” con la finalidad de evaluar el nivel de gestión del compromiso laboral de los colaboradores asociados a la cultura dentro de la organización. respecto a la metodología el estudio presenta un nivel correlacional y método analítico, además de considerarse una muestra de 127 colaboradores de quienes se recogió la información de permitió la obtención de los resultados. En sus resultados cualitativos, se identifica en la empresa una cultura con características burocráticas regidas fuertemente por el cumplimiento de las normas y reglas, además de tener una comunicación organizacional muy formal. Respecto a los resultados cuantitativos, se identifica un 89% de nivel de compromiso afectivo y un 82% de compromiso normativo. Este estudio indica que los beneficios no económicos son un indicador o factor importante para los colaboradores, puesto que generan mayor nivel de compromiso con los objetivos y el desarrollo de la empresa.

Coronado et al. (2020) desarrollaron un artículo científico titulado “Compromiso laboral: antecedentes y consecuencias”, en la cual tuvieron como finalidad identificar las variables que regulan el comportamiento del compromiso de los colaboradores dentro de una organización. Respecto a la metodología, el estudio es de enfoque cualitativo con un diseño de revisión sistemática documental. Dentro de las conclusiones más importantes de este estudio, se puede mencionar que la empresa necesita colaboradores con un alto nivel de compromiso que le permita cumplir con

los objetivos dentro de cada una de las áreas de la empresa, este indicador hace que sea imprescindible para la empresa conocer los factores que facilitan el compromiso del personal con los objetivos de la organización. Este estudio es importante considerando que la información teórica revisada indica que el compromiso del personal es manipulable por la cultura, el liderazgo, la confianza y el desarrollo profesional y personal del colaborador.

Suarez et al (2020) realizaron un artículo titulado “La cultura organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez” con la finalidad de analizar la forma en que se desarrolla la cultura organizacional y cómo estas están relacionadas con las teorías que contribuyen en su desarrollo. El estudio es de tipo descriptivo y enfoque cualitativo. En sus resultados se indica que las teorías administrativas han contribuido con el desarrollo de la cultura en una organización, buscando brindar estrategias de mejora en la forma de gestionar de los líderes que los lleven a posicionar su empresa. Dentro de los aportes de esta investigación se encuentra las teorías que desarrollaron Elton Mayo, Abraham Maslow y la última llamada gestión del conocimiento desarrollada por Nonaka y Takeuchi.

Antecedentes nacionales

Quiroz y Rondón (2022) en su tesis titulada *Aprendizaje y compromiso organizacional en trabajadores del sector gastronómico*, tuvieron el objetivo de analizar la forma en que se relaciona el aprendizaje y el compromiso organizacional en empresas del rubro alimentos. Respecto a la metodología el estudio es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y se consideró una muestra de 146 colaboradores. En sus conclusiones se demuestra la relación altamente significativa que presentan el aprendizaje y compromiso organizacional de los colaboradores del sector gastronómico demostrado con un resultade de Pearson de

0.892 y un nivel de significancia de 0.001. por otro lado, también se demostró la existencia de una relación positiva y altamente significativa entre el compromiso afectivo y la dimensión formación y cultura organizacional.

Bernilla y Espinoza (2020) en su tesis titulada *Cultura organizacional y compromiso en la Corporación American Racks S.A., Comas, 2020*, desarrollada con el objetivo de establecer el nivel de relación entre la cultura organizacional y el compromiso. Respecto a la metodología, la investigación es de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y se consideró una población conformada por 60 colaboradores. En sus resultados se evidencia una relación positiva moderada entre la cultura y el compromiso organizacional ($r_s=0.667$; $\text{Sig.}=0.000$) demostrando que una cultura organizacional positiva mejora los índices de compromiso de los colaboradores de la empresa.

Llatas y Ventura (2017) en su tesis titulada *Análisis del compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen aplicado al restaurante del Jockey Club de Chiclayo 2017*, desarrollado con el objetivo de medir el nivel de relación entre el compromiso organizacional de acuerdo con las dimensiones que propone Meyer y Allen. La metodología de este estudio indica un enfoque mixto, nivel descriptivo, diseño no experimental y una población de 25 colaboradores. En sus conclusiones se evidencia que no existe un alto grado de compromiso de los colaboradores hacia la organización, considerando que los datos no son representativos, pues el 46% de los colaboradores del restaurante poseen un compromiso afectivo hacia la organización, evidenciando la identificación que tienen con la empresa y el orgullo que sienten de pertenecer a ella. Asimismo, se halla un 43% de la población que mantiene un compromiso normativo con la empresa, lo cual manifiesta que son colaboradores que se sienten en deuda debido a los beneficios

económicos y no económicos que les brinda. Por último, el 34% de los colaboradores se encuentran en un compromiso de continuidad, el que refleja la percepción que este grupo tiene acerca del costo que les supone dejar el trabajo por otro, considerando la inversión realizada, en esencia la del tiempo.

Linares (2017) en su tesis investigación *Cultura y compromiso organizacionales de los trabajadores de la empresa Unimaq S.A., Ate - 2017*, desarrollada con el objetivo identificar las dimensiones del compromiso organizacional que se relacionan con la cultura organizacional de la empresa Unimaq. Respecto a la metodología, el estudio es de nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se consideró una población conformada por 235 colaboradores de la empresa y la muestra de 120 colaboradores. La conclusión principal indica una correlación positiva alta entre las variables de estudio, cuyo resultado fue de 0.709. Por otro lado, para las dimensiones de compromiso afectivo y normativo, se obtuvo una correlación positiva moderada, obteniendo los resultados de 0.539 y 0.658 respectivamente; finalmente, se encontró relación positiva baja de 0.354 para compromiso de continuidad con la cultura organizacional de la empresa.

Romero (2017) en su tesis titulada *Cultura y compromiso organizacionales en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017*, desarrollada con el objetivo de analizar la relación existente entre la variable cultura organizacional y compromiso en los trabajadores de la empresa sujeta de estudio. Respecto a la metodología de la investigación, el estudio presenta un nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y se considera una muestra compuesta por 160 operarios de la empresa. En sus conclusiones se demuestra que existe relación directa alta y muy significativa entre las variables de estudio ($r_s=0.819$, $\text{Sig.}=0.000$), este resultado indica que las variables dependen una de la otra para su desarrollo.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de la variable cultura organizacional

La cultura organizacional fue estudiada a través del tiempo por diversas disciplinas coincidiendo en que esta variable tiene un papel clave en la administración exitosa de las organizaciones. En ese sentido, las bases teóricas científicas de esta variable se fundamentan en la antropología, puesto que es la ciencia que se encarga de los estudios en ser humano, sus relaciones y la conformación de su cultura. Otra ciencia importante que coadyuva a esta variable es la psicología al ser una ciencia que se encarga del estudio del comportamiento humano y su énfasis en la creación y manipulación de significados.

Esta variable se viene estudiando desde el nacimiento de la administración y se ha ido desarrollando en la medida que fue desarrollándose la administración desde los aportes de Edgar Schein que se preocupó por su personal imponente en la cultura, hasta los aportes de Suarez et al, 2020 que tiene un enfoque más actual sobre cómo debe abordarse este tema de la cultura dentro de las organizaciones y cuáles son las estrategias para tener una cultura positiva y progresista en las organizaciones que garanticen su éxito y su desarrollo.

2.2.1.1. Definición de cultura organizacional.

Denison (2011) define a la cultura organizacional como: “El conjunto de valores, creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización” (p. 2).

Por otro lado, Chiavenato (2009) respecto a la cultura organizacional menciona: “Constituye el ADN de la organización, pues es la forma en que se comportan sus integrantes para una convivencia armoniosa y el logro de los objetivos de las áreas como de la empresa” (p. 120).

En base a los aportes de los autores mencionados se puede definir a la cultura organizacional como el conjunto de factores psicológicos que ayudan a controlar y guiar el comportamiento de las personas dentro de una organización. Esta premisa exige a las empresas buscar líderes que tengan las condiciones y conocimientos para guiar a las personas con la finalidad de modelarlas de acuerdo con lo que se plantea dentro como visión y misión la empresa.

2.2.1.2. Características de la cultura organizacional.

Chiavenato (2009) explica las características más importantes de la cultura organizacional, los cuales son:

- Es aprendida. La cultura organizacional se forma producto de las experiencias que traen las personas que integran la organización, siendo estos aspectos los que van formando la cultura de la empresa en la medida que sean aceptados por los compañeros.
- Es fruto de la interacción. La cultura se forma con la permanente interacción con los compañeros de trabajo, se va formando con el entendimiento y aceptación de las costumbres.
- Recompensas. Este mecanismo es importante para evidenciar en los colaboradores lo que está bien o lo que está por mejorarse para ser aceptado.
- Las personas. Son la parte importante de la cultura porque ésta se forma con las experiencias personales, la creación, aceptación y mantenimiento de las acciones que traen las personas.
- Identidad. Esta se forma con la aceptación y la práctica de valores que se pregona en la empresa, en caso el colaborador sienta que no encaja en este conjunto de valores, entonces no desarrollará el sentido de pertenencia con la organización llegando la creación de los conflictos.

- Resistencia al cambio. La cultura es la que permite que los colaboradores sean capaces de adaptarse al cambio que exige la sociedad o el desarrollo de la ciencia y la tecnología.
- Distinción. Las empresas tienen culturas propias que los diferencian de otras, por lo tanto, no pueden haber ni mejores ni peores culturas, sino que son únicas en la medida que son aceptados por sus miembros.

2.2.1.3. Los niveles de desarrollo de la cultura organizacional.

Denison (2011) explica el desarrollo de la cultura organizacional en tres niveles de desarrollo, los cuales se explican a continuación:

A. Producciones. Es la forma como los integrantes de la organización usan un lenguaje apropiado dentro de las instalaciones de la empresa, ya sea de forma escrita como oral para transmitir sus conocimientos o demostrar sus habilidades para adaptarse a los cambios que exige el aprendizaje y asimilación de las nuevas tecnologías. Asimismo, este nivel está asociado con las conductas que influyen en el comportamiento del personal.

B. Valores. En este nivel el personal de la empresa asimila la filosofía de la empresa con la finalidad de brindar soluciones adecuadas frente a los problemas que se presentan en la organización. En este nivel se desarrolla la identidad de los colaboradores con la organización desarrollando un sentido de pertenencia y arraigo con los objetivos de la organización.

C. Presunciones subyacentes básicas. En este nivel se evidencia las aceptaciones y asimilaciones de los miembros de la organización, es decir, aquí los miembros de la empresa empiezan a aceptar las reglas, normas, conductas, comportamiento, filosófica, misión, visión y valores de la empresa como suyos, desarrollando el compromiso con la organización.

2.2.1.4. Funciones de la cultura organizacional.

Robbins y Coulter (2000) explican que la cultura organizacional cumple las siguientes funciones:

- Establece los parámetros para diferenciar a una organización de otra pues contribuye a los trazos de sus límites.
- Desarrolla y fortalece los lazos de identidad y pertenencia de los colaboradores con la organización.
- Permite alinear los objetivos de la organización con los intereses de los colaboradores en la medida que contribuyan con su desarrollo personal y profesional.
- Permite desarrollar un sistema de estabilidad social mediante la generación del vínculo que se genera entre la empresa y el comportamiento de las personas.
- Establece reglas que permite controlar las actitudes y comportamiento de los integrantes de la organización.
- Favorece la creación de un buen clima laboral donde prime un ambiente propicio para el desarrollo de las interrelaciones interpersonales.
- Se desarrolla bajo un buen liderazgo que facilita la transmisión de la misión visión, objetivos y metas de la empresa.

2.2.1.5. Formación de la cultura organizacional.

El desarrollo de la cultura dentro de una organización depende de muchos factores que generalmente se desarrolla de manera deliberada por los líderes o jefes de una empresa, pero en otras ocasiones se desarrolla de forma espontánea. La cultura se va desarrollando en la empresa con el pasar del tiempo en la medida que de forma integral asuman el desarrollo o solución de un conflicto actuando de forma eficiencia y en equipo.

Schein (1988) explica que la cultura organizacional se forma en tres etapas que se explican en los siguientes párrafos:

- La cultura organizacional configurada por los fundadores. Los iniciadores de la empresa intentan formar una cultura en base al modelo de empresa que desean tener o en base a modelos extranjeros. Sin embargo, la cultura dentro de una organización se basa siempre en la implementación de un sistema de valores que tienen que practicar los empleados, así como el conocimiento de la misión y visión de la empresa.
- La cultura organizacional que emerge de los pequeños grupos. La cultura de una empresa lo van formando sus integrantes mediante sus conductas o comportamientos que permiten la solución de los problemas y expectativas que se presentan en la empresa. En ese sentido, los miembros de la empresa son los que establecen las pautas para su desarrollo y el alcance o logro de los objetivos de la organización.
- La cultura organizacional implantada y transmitida por los líderes. El desarrollo de una cultura organizacional depende muchas veces de la forma de liderazgo que se tiene en la empresa, pues estos generan u orientan las prácticas diarias en la empresa, implementan modelos de liderazgo que poco a poco van formando una forma de comportarse de la empresa como de sus miembros.

2.2.1.6. Aporte teórico del modelo de cultura organizacional de Denison.

Los aportes teóricos de Denison sobre la cultura organizacional están en relación con las mejoras del desempeño de las funciones de los colaboradores a partir de una cultura organizacional fuerte y positiva. Bajo esta premisa Denison presenta un perfil de cultura de forma circular donde el perfil de la empresa se divide de forma interna y externa para que sea más flexible y tenga estabilidad.

Los rasgos que considera este autor son los que se está considerando como dimensiones en esta investigación, en ese sentido, los factores considerados son: la implicancia, la identidad, la consistencia y la misión de la empresa.

A. Identidad.

Es entendido como el sentido de pertenencia que tiene el colaborador con la organización, este sentimiento se desarrolla en función de las condiciones laborales que tiene el personal como los instrumentos como maquinaria, mobiliario, tecnología, es decir, las condiciones de confort para el desarrollo de sus funciones, las remuneraciones, el trabajo en equipo y el desarrollo de conocimientos profesionales que tiene que desarrollar la empresa como su política de capacitación continua.

En este factor es importante que la empresa como parte de la gestión del talento humano se preocupe por hacer cada día más eficiente a su personal, es decir, se tiene que contemplar una política de capacitaciones específicas que optimicen sus funciones especializadas de sus funciones. De esta forma los colaboradores desarrollan sentimientos de autonomía, pertenencia y compromiso con el desarrollo o logro de los objetivos de la organización.

B. Consistencia.

Es entendido como la habilidad que desarrollan las personas para lograr acuerdos en su ambiente laboral, a pesar de pertenecer o tener características diferentes. El desarrollo de la consistencia es importante pues los colaboradores desarrollan compromisos que difícilmente se obtiene con la coacción al cumplimiento de reglamentos, normas o imposiciones de los jefes.

La consistencia son los acuerdos entre los líderes y los colaboradores de la empresa que guíen sus conductas de acuerdo con sus valores y creencias para lograr el desarrollo de la visión y misión de tal forma que se logre consolidar una cultura

solida dentro de la empresa. En contraposición, se puede mencionar que las empresas que no tienen consistencia no logran cumplir con sus objetivos afectando directamente el logro de los objetivos de la empresa mejorando inherentemente su imagen, sus buenas costumbres y posicionamiento ante sus clientes.

C. Adaptabilidad.

La adaptabilidad es entendida como el grado de flexibilidad que tiene la empresa con su entorno, es decir, la adaptabilidad es la capacidad que tiene la empresa para afrontar los cambios que exige la sociedad, el mercado o el desarrollo de la ciencia y la tecnología de tal forma que le permita cumplir con las metas organizacionales para lograr su desarrollo asumiendo riesgos e impulsando la captación de sus clientes potenciales para lograr un mejor posicionamiento dentro del mercado laboral.

D. Misión y visión.

La misión es el rasgo de mayor importancia dentro de una organización puesto que contemplan las estrategias a aplicarse en la solución de problemas y sorteando adecuadamente los riesgos a los que se enfrenta la empresa para lograr los objetivos que se plantean en su estructura organizacional.

Por otro lado, la visión contempla la forma en que la empresa quiere ser reconocida o los objetivos que pretende alcanzar, siendo una fuente de inspiración de los colaboradores. La visión de una empresa tiene que ir articulado con la misión de esta, puesto que el logro de la visión depende de las estrategias que se apliquen o se contemplen en la misión de la empresa.

2.2.2 Bases teóricas de la variable compromiso organizacional

A lo largo de los años y en todas las teorías administrativas se evidenció que el compromiso laboral guarda una estrecha relación con el nivel de desempeño de los

colaboradores, tal es así que en 1991 Meyer y Allen incorporaron la terminología de compromiso organizacional como uno de los aspectos primordiales del talento humano. Estos autores indicaron que el compromiso organizacional se desarrolla desde la perspectiva del compromiso afectivo (es el lazo emocional que desarrolla el colaborador con la organización), el compromiso normativo (la obligación moral que tiene el colaborador de continuar en la empresa) y el compromiso de continuidad (es la inversión que el colaborador a realizado en beneficio de la empresa)

2.2.2.1. Definición de compromiso organizacional.

Según lo explicado en el párrafo anterior, el compromiso organizacional es el grado de lealtad, apego e identificación que tiene el colaborador con la organización. el desarrollo de estas actitudes emocionales por parte del colaborador depende de la voluntad del colaborador como las acciones que desarrolla la empresa hacia el bienestar del colaborador. En ese sentido, Meyer y Allen (1991) definen al compromiso organizacional como: “El apego afectivo a la organización, los costos percibidos asociados con dejar la organización, y la obligación de permanecer con la organización” (p. 63).

En el mismo sentido, Robbins y Judge (2009) sostienen que: “El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (p. 79).

De acuerdo con las definiciones de los autores anteriormente mencionados, el compromiso organizacional depende de las políticas de la empresa, cuando estas políticas están alineadas o en concordancia con las necesidades de los colaboradores, es más sencillo desarrollar el sentimiento de apego de los colaboradores hacia la organización, teniendo como resultado una contribución importante hacia el logro de los objetivos a largo plazo de la organización.

2.2.2.2. Importancia del compromiso organizacional.

De acuerdo con las consideraciones de Claire y Bohrt (2004) el compromiso organizacional es importante por los siguientes aspectos:

- Es la relación que se establece entre la empresa y colaborador en función de la contraprestación del servicio que desarrolla para la empresa y en relación con las relaciones que establece en la organización.
- Se desarrolla en función de la retribución que recibe el colaborador de la empresa por desarrollar sus funciones de manera eficaz y eficiente.
- Es beneficioso pues favorece el bienestar y desarrollo de los colaboradores entendiéndolo que tiene todas las condiciones para desarrollar sus labores.
- En caso se logre un colaborador comprometido será más sencillo orientar los esfuerzos que tienen con la calidad y logro de resultados satisfactorios.
- La medición del compromiso organizacional permite analizar el grado de pertenencia que tiene el colaborador con el logro de los objetivos de la empresa.
- Un colaborador comprometido desarrolla un conocimiento a profundidad de las estrategias a emplear para la solución de problemas que se le presentan a la empresa.
- El compromiso laboral evita el ausentismo y la desmotivación laboral puesto que estos asumen los objetivos de la empresa como suyos propios.

2.2.2.3. Aporte teórico de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

El compromiso organizacional ha sido una preocupación de diferentes investigadores a lo largo del tiempo, esta preocupación estaba basada en orientar las acciones que debe implementar la empresa para lograr el sentido de pertenencia e identidad de sus colaboradores.

El modelo teórico de Meyer y Allen explica la relación entre las actitudes y sentimientos de los colaboradores con el nivel de productividad que tienen en el desarrollo de sus funciones. En ese sentido, Meyer y Allen (1991) mencionan: “El compromiso organizacional es un estado psicológico que describe el vínculo que el colaborador posee con la organización y que influye en el deseo y decisión de permanecer a la organización” (p. 81).

Considerando los factores que contribuyen en el compromiso organización, el estudio basa su explicación en las tres dimensiones que explican Meyer y Allen, las cuales se explican a continuación:

A. Compromiso afectivo.

El compromiso afectivo son los lazos emocionales que desarrollan los colaboradores con la empresa, en otras palabras, es el apego y la lealtad que desarrollan los colaboradores hacia la organización. Este tipo de compromiso es importante desarrollarlas en la empresa pues hace que el trabajo sea más eficiente puesto que el colaborador se siente tan identificado con la empresa que asume el cumplimiento de los objetivos como suyos propios, es decir, asume el cumplimiento de las metas como algo personal sintiéndose parte del desarrollo y logro de la empresa en el mercado.

B. Compromiso normativo.

Este compromiso se entiende como la obligación moral que tiene el colaborador por pertenecer a la empresa ya sea por los beneficios económicos y no económicos que recibe el colaborador de la empresa. En este compromiso el colaborador se queda en la empresa más por la norma y obligación que por el deseo que pertenecer a ella. En ese sentido, Meyer y Allen (1991) explica: “Los estados emocionales pueden presentarse en distintos grados en cada colaborador y que de

ello depende la influencia que ejerzan en su comportamiento manifestado en la organización” (p. 82).

C. Compromiso de continuidad.

El compromiso de continuidad es el sentimiento desarrollado por el colaborador y que depende de la inversión que realiza la empresa en el colaborador con la finalidad de desarrollar o mejorar sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes en el colaborador para la mejora del cumplimiento de sus funciones en la empresa.

Este compromiso de continuidad no se logra cuando la empresa no tiene una política de remuneraciones y capacitación constante hacia el colaborador, es decir, el colaborador decide retirarse de la empresa cuando siente que no tiene oportunidad de desarrollo profesional en la empresa.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es el conjunto de actitudes, conductas y comportamientos que tienen los colaboradores en la organización. El nivel de compromiso organizacional permite el logro de las metas de la empresa pues se cuenta con un personal que se identificó con ella.

Compromiso afectivo

El compromiso afectivo son los lazos emocionales y psicológicos que desarrolla el colaborador en relación con la empresa. Es el apego emocional y el orgullo que siente el colaborador por pertenecer a la organización.

Compromiso de continuidad

Es el compromiso que desarrolla el colaborador por continuar en la empresa producto del conocimiento de la inversión que la empresa ha realizado en los

colaboradores, como capacitaciones, recreación, desarrollo profesional, desarrollo personal, por lo tanto, el colaborador se siente en la obligación de retribuir la inversión que realizó la empresa en ellos siendo eficientes y buscando permanecer y formar parte de la empresa por un tiempo prolongado de tiempo.

Compromiso normativo

Este compromiso es entendido como la obligación moral que tiene el colaborador de seguir perteneciendo a la empresa con la finalidad de seguir percibiendo los beneficios económicos, no económicos y cumplimiento de las normas de la empresa en busca de su lealtad y obligación con la organización.

Cultura organizacional

Es el conjunto de valores, sentimientos, actitudes, pertenencia que tienen los colaboradores hacia la organización. La cultura organizacional es la que desarrolla el sentido de lealtad y orgullo del colaborador por pertenecer a la empresa teniendo implicancias importantes en su comportamiento.

Eficiencia

La eficiencia es el aprovechamiento racional y adecuado de los recursos que dispone la empresa para el logro de los objetivos. Los recursos que se les asigna a los colaboradores deben estar en función de favorecimiento de su desempeño en el menor tiempo posible.

Eficacia

La eficacia se entiende como el logro de los objetivos planteados en función de la adecuada utilización de los recursos que dispone la empresa, la eficacia es importante para poder satisfacer las necesidades y exigencias que tienen los colaboradores de los clientes.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación se desarrolla con las consideraciones del tipo básica, puesto que su desarrollo se basa en el análisis teórico y permanecen en él, desarrollado conocimiento que serán desarrollados en investigaciones de tipo aplicada. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) señalan que: “La investigación básica o pura, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos” (p. 91).

El nivel de investigación es correlacional, puesto que su finalidad es medir las variables cultura y compromiso organizacional de manera independiente para posteriormente analizar su nivel de relación mediante procedimientos estadísticos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que: “Es aquella investigación que se propone estudiar la relación entre dos conceptos, nociones o variables a la luz de determinado contexto” (p. 92).

En el mismo sentido, la investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que su desarrollo sigue lineamientos secuenciales inalterables, además que la prueba de hipótesis se desarrolla con algoritmos matemáticos y estadísticos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Diseño de investigación

La investigación se desarrolla con los lineamientos del diseño no experimental, porque no existe una manipulación deliberada o intencional de ninguna de las

variables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Las investigaciones no experimentales se realiza sin manipular deliberadamente las variables, en donde solo se observan los fenómenos o variables tal como se da en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174).

Finalmente, la investigación es de corte transversal, porque la medición de las variables solo se realizó en un solo momento, es decir, los resultados son como una fotografía del momento. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen que: “La investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

La población del estudio está conformada por los 43 colaboradores de la empresa Mambrino, ubicado en el distrito de Santiago de Surco durante el año 2022. Teóricamente, una población según Hernández y Mendoza (2018) explican: “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 195).

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) conceptúa a la muestra como: “Un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196).

En el desarrollo de la investigación no se consideró una muestra, puesto que el investigador consideró que la población está conformada por una cantidad pequeña de colaboradores, además, estos colaboradores están predispuestos a participar en la investigación.

En el sustento teórico, López y Fachelli (2017) mencionan: “En caso una población sea pequeña y se encuentre claramente definido o limitado, no se considera una muestra en el desarrollo del estudio” (p. 8).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Hipótesis específicas

La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

3.4. Variables – operacionalización

Una variable es conceptualizada como una característica, cualidad o propiedad de un fenómeno que puede adquirir diferentes valores que son susceptibles de medirse de instrumentos estandarizados que garanticen su correcta valoración.

Definición conceptual de la cultura organizacional

Fey y Denison (2003) definen a la cultura organizacional como: “Un conjunto de factores que influyen en la conducta de los miembros de la organización, y que primordialmente se encuentra en las manos de sus líderes modelarla y fortalecerla para mejorar significativamente el desempeño de esta” (p. 47).

Definición operacional de la cultura organizacional

La cultura organizacional según los teóricos consultados en esta investigación se mide en función de cuatro factores como la identidad, la consistencia, la adaptabilidad y la misión y visión, que a su vez se desagregaron en 12 indicadores que permitieron construir una prueba conformada por 24 ítems que permitieron medir la cultura organizacional de acuerdo con la percepción de los colaboradores y medidos en una escala de Likert.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Identidad	- Empoderamiento	1 al 6		
	- Trabajo en equipo			
Consistencia	- Desarrollo de capacidades.	7 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Bueno [104 - 114) Regular [87 - 104)
	- Cumplimiento de valores.			
	- Cumplimiento de acuerdo.			
	- Coordinación e integración.			
Adaptabilidad	- Orientación al cambio.	13 al 18	4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [67 - 87)
	- Desarrollo de aprendizajes.			
	- Enfoque al cliente.			
Misión y visión	- Desarrollo de estrategias	19 al 24		
	- Cumplimiento de metas			
	- Visión de desarrollo.			

Definición conceptual del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) define al compromiso organizacional como: “Una serie de creencias que el colaborador manifiesta a través de su identificación con la organización, su deseo, obligación o necesidad de mantenerse en ella por un largo periodo de tiempo” (p. 103).

Definición operacional del compromiso organizacional

El compromiso organizacional según los teóricos consultados en esta investigación se mide en función de tres factores como el compromiso afectivo, el compromiso normativo y compromiso de continuidad, que a su vez se desagregaron en 9 indicadores que permitieron construir una prueba conformada por 24 ítems que permitieron medir el compromiso organizacional de acuerdo con la percepción de los colaboradores y medidos en una escala de Likert de cinco alternativas.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Compromiso afectivo	- Sentido de pertenencia con la empresa.	1 al 8	1. Nunca	Bueno
	- Desarrollo afectivo con la empresa.			
Compromiso normativo	- Identificación con la empresa.	9 al 16	2. Casi nunca	Regular
	- Cumplimiento de normas y reglas.			
	- Cumplimiento de tareas.			
Compromiso de continuidad	- Disminuir riesgos innecesarios.	17 al 24	4. Casi siempre	Malo
	- Sentido de permanencia.			
	- Sentimiento de deuda con la empresa.			
	- Lealtad con la empresa.			
			5. Siempre	[65 - 85)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

La investigación se desarrolló mediante el método hipotético deductivo, porque se hizo uso de teorías y premisas que permitieron llegar a una conclusión, mediante la prueba de hipótesis. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) explican: “El

método hipotético deductivo se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que parte de la teoría, de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba” (p. 7).

Técnica

La técnica que se consideró en la investigación fue la encuesta, siendo una técnica propia de las investigaciones cuantitativas que permitieron recoger los datos de las unidades de análisis. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) explican: “Es un conjunto sistemático de preguntas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo” (p. 211).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Vara (2012) menciona: “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68).

En el caso de la investigación, los instrumentos usados fueron los cuestionarios, uno para medir la cultura organizacional y otro para medir el compromiso organizacional, estos cuestionarios están basados en una escala de Likert y antes de su aplicación pasaron por procesos de validez y confiabilidad. Entendiéndose la validez como el grado en que un cuestionario mide lo que indica medir y la confiabilidad como los resultados equivalentes que se obtienen al aplicar el cuestionario a un mismo sujeto.

Instrumento I. Cuestionario de cultura organizacional

En el caso del cuestionario de cultura organizacional se elaboró una prueba basada en las cuatro dimensiones que indican los teóricos como son la identidad, la consistencia, la adaptabilidad y la misión y visión. Este cuestionario demostró su

validación de contenido y su análisis de fiabilidad, además sus ítems están siendo valoradas en una escala de Likert de cinco alternativas.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la cultura organizacional

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de cultura organizacional
Autores	Perciles Blademiro Samana Casas
Objetivo	Evaluación de los niveles de cultura organizacional que tiene la empresa Mambrino, Santiago de Surco durante el año 2022.
Ámbito de aplicación	Empresa Mambrino, Santiago de Surco.
Informadores	Colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, 2022.
Administración	Individual
Validación	Docentes de la línea de recursos humanos de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo considerando la escala de puntajes obtenidos mediante la aplicación de percentiles.
Material	Formulario de Google

Instrumento II. Cuestionario de compromiso organizacional

En el caso del cuestionario de compromiso organizacional se elaboró una prueba basada en las tres dimensiones que indican los teóricos como el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad. Este cuestionario paso por procesos de estandarización de la prueba, teniendo una categorización de aplicable en cuando a su validación de contenido y niveles óptimos de consistencia interna demostrando en el análisis de fiabilidad, además sus ítems están siendo valoradas en una escala de Likert de cinco alternativas.

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario de compromiso organizacional*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de compromiso organizacional
Autores	Perciles Blademiro Samana Casas
Objetivo	Evaluación de los niveles de compromiso organizacional que tiene la empresa Mambrino, Santiago de Surco durante el año 2022.
Ámbito de aplicación	Empresa Mambrino, Santiago de Surco.
Informadores	Colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, 2022.
Administración	Individual
Validación	Docentes de la línea de recursos humanos de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo considerando la escala de puntajes obtenidos mediante la aplicación de percentiles.
Material	Formulario de Google

3.7. Análisis estadísticos e interpretación de datos

El análisis estadístico se siguió el desarrollo de la investigación fueron los siguientes procesos:

Primero. Se elaboró una base de datos con los puntajes otorgados por las unidades de análisis mediante el estadístico SPSS versión 26 y el programa Microsoft Excel, esta base de datos sirvió para hacer todos los procesos estadísticos que se necesitaron para probar las hipótesis.

Segundo. Se realizó el análisis de consistencia interna o de confiabilidad que indicaron que los cuestionarios de cultura y compromiso organizacional presentan niveles adecuados de consistencia interna para el recojo de datos. La escala de valoración de la confiabilidad es la siguiente:

Tabla 5*Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Grado
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0.72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 204.

Tercero. Se desarrolló los procedimientos estadísticos descriptivos de las variables como de las dimensiones, dichos resultados se desarrollaron mediante tablas de frecuencias y gráficos de barras porcentuales.

Cuarto. Se desarrolló la prueba de normalidad de las variables cultura y compromiso organizacional mediante la prueba de Shapiro Wilk puesto que la población está conformada por 43 colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco-

Quinto. Finalmente, se desarrolló la prueba de hipótesis mediante la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman puesto que se demostró que las puntuaciones de las variables difieren de una distribución normal.

Tabla 6*Escalas de correlación de Rho de Spearman*

Rango	Relación
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Triola, 2018, p. 102

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de cultura organizacional

La validación del cuestionario de cultura organizacional se desarrolló mediante las consideraciones de jueces expertos en la temática desarrollada, estos expertos son de carácter temático y metodológico designados por la Universidad Autónoma del Perú. Los expertos valoraron los ítems y brindaron recomendaciones para alinear dichos ítems al indicador, y luego de subsanar dichas observaciones brindaron su calificación de aplicabilidad.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario de cultura organizacional

Validador	Resultado de Aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de compromiso organizacional

La validación del cuestionario de compromiso organizacional se desarrolló mediante las consideraciones de jueces expertos, estos jueces son de carácter temático y metodológico designados por la Universidad Autónoma del Perú. Los expertos brindaron mejoras a los ítems para alinear dichos ítems al indicador, y luego de corregir dichas observaciones brindaron su calificación de aplicabilidad a las unidades de análisis.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario compromiso organizacional

Validador	Resultado de Aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Análisis de fiabilidad del cuestionario de cultura organizacional.

El cuestionario de la variable cultura organizacional pasó por procesos de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach considerando que la valoración de sus ítems presenta una escala de Likert de cinco alternativas.

Tabla 9

Resultados de fiabilidad del cuestionario de cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	24

En la tabla 9, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario de cultura organizacional, en ella se observa que dicho cuestionario presenta una excelente confiabilidad (alfa=0.894) demostrado que dicha prueba es adecuada para el recojo de datos de la muestra.

Análisis de fiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional.

El cuestionario de la variable compromiso organizacional pasó por análisis de confiabilidad mediante la aplicación del alfa de Cronbach puesto que cada ítem considera una escala Likert de alternativas múltiples.

Tabla 10

Resultados de fiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	24

En la tabla 10, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional, en ella se observa que dicho cuestionario presenta una excelente confiabilidad (alfa=0.944) demostrado que dicha prueba es adecuada para el recojo de datos de las unidades de análisis, pues garantizan que los datos recogidos serán los adecuados.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable cultura organizacional

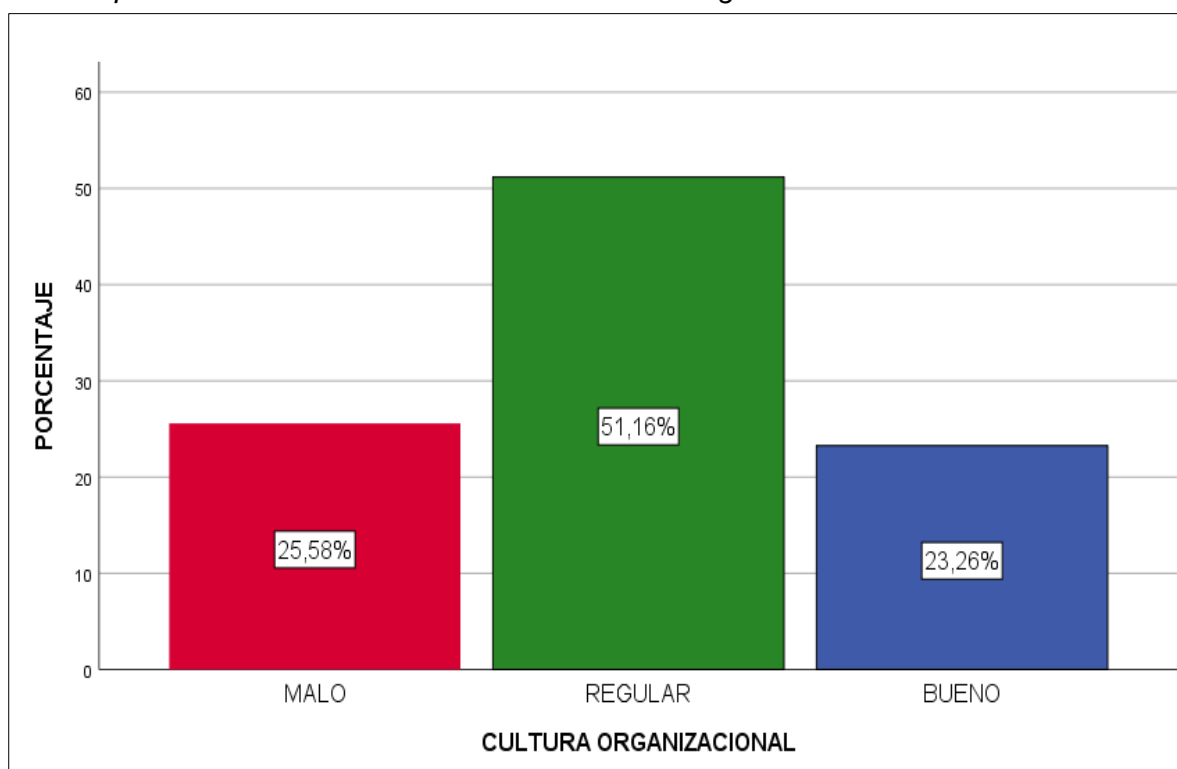
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	25,6
Regular	22	51,2
Bueno	10	23,3
Total	43	100,0

Figura 1

Análisis porcentual del análisis de la variable cultura organizacional



En la tabla 11 y figura 1, indican que 22 colaboradores que representan el 51.16% perciben que la cultura organizacional se presenta en un nivel regular, 11 colaboradores que representan el 25.58% perciben la cultura organizacional se presenta en un nivel malo y finalmente, 10 colaboradores que representan el 23.26% perciben que la cultura organizacional se presenta en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional

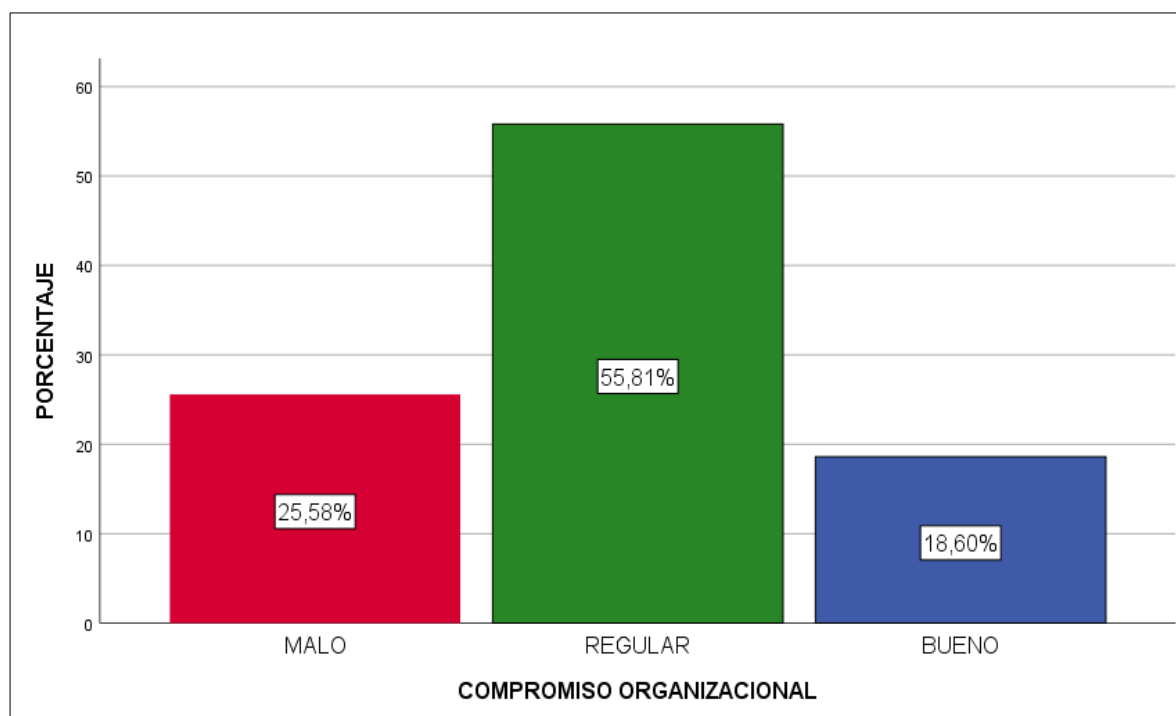
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	25,6
Regular	24	55,8
Bueno	8	18,6
Total	43	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional



En la tabla 12 y figura 2, indican que 24 colaboradores que representan el 55.81% perciben que el compromiso organizacional se presenta en un nivel regular, 11 colaboradores que representan el 25.58% perciben que el compromiso organizacional se presenta en un nivel malo y finalmente, 8 colaboradores que representan el 18.60% perciben que el compromiso organizacional se presenta en un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional

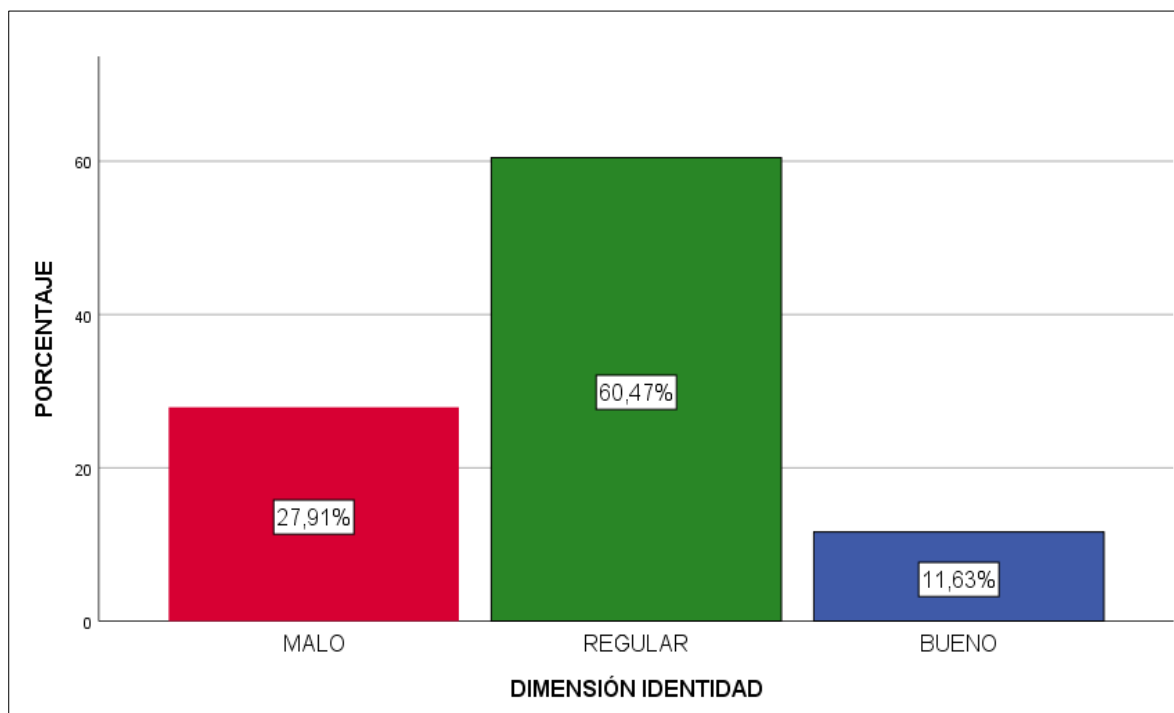
Tabla 13

Análisis descriptivos de la dimensión identidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	27,9
Regular	26	60,5
Bueno	5	11,6
Total	43	100,0

Figura 3

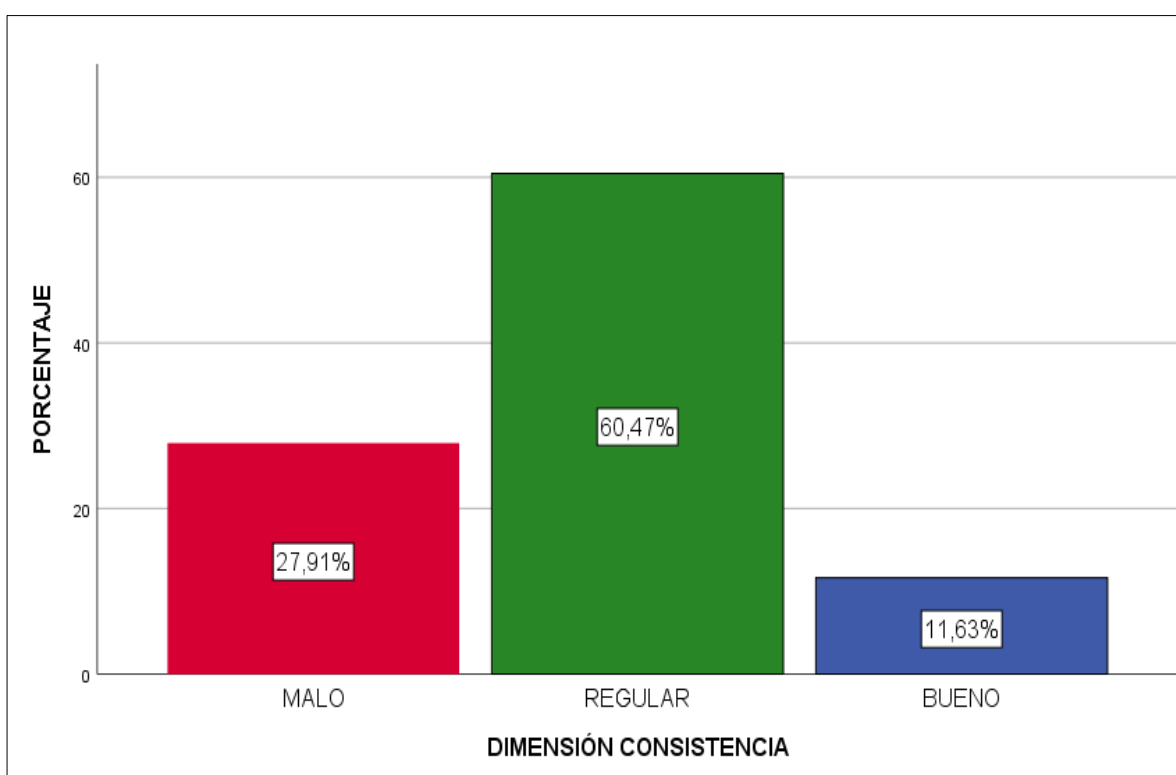
Análisis porcentual de la dimensión identidad



En la tabla 13 y figura 3, indican que 26 colaboradores que representan el 60.47% perciben que la dimensión identidad de la cultura organizacional se presenta en un nivel regular, 12 colaboradores que representan el 27.91% perciben que la dimensión identidad se presenta en un nivel malo y finalmente, 5 colaboradores que representan el 11.63% perciben que la dimensión identidad se presenta en un nivel bueno.

Tabla 14*Análisis descriptivos de la dimensión consistencia*

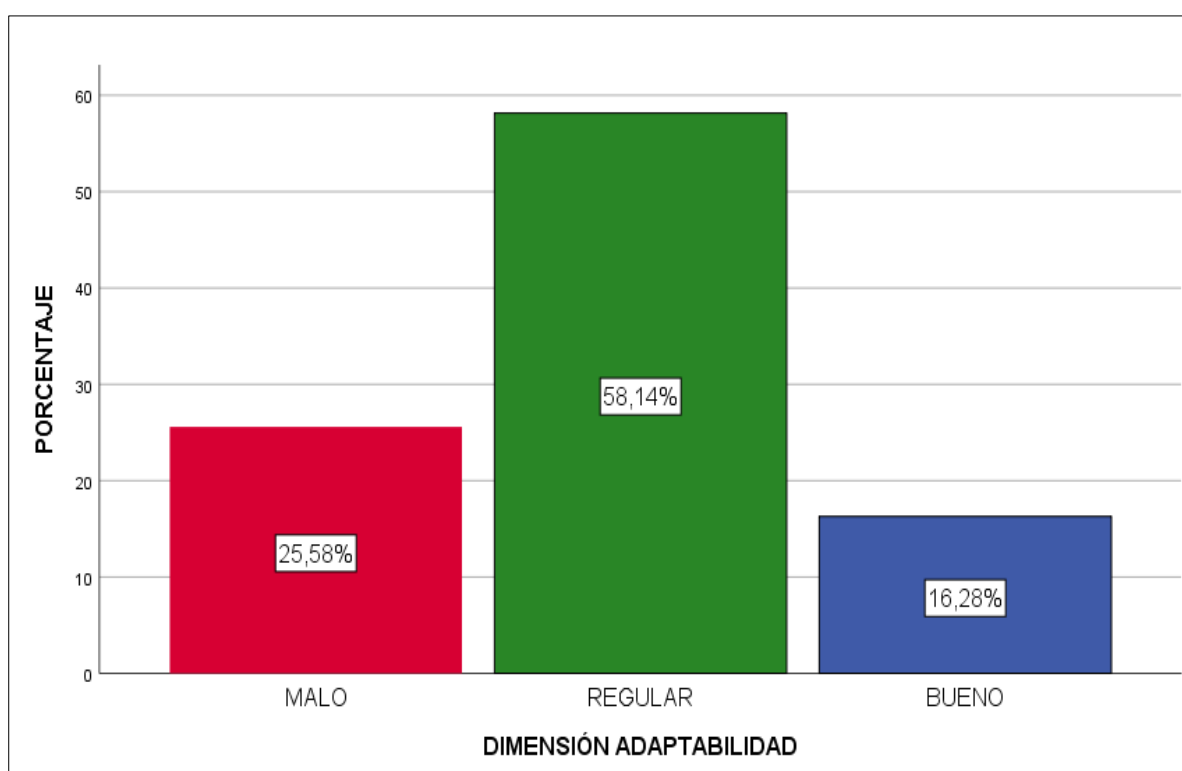
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	27,9
Regular	26	60,5
Bueno	5	11,6
Total	43	100,0

Figura 4*Análisis porcentual de la dimensión consistencia*

En la tabla 14 y figura 4, indican que 26 colaboradores que representan el 60.47% perciben que la dimensión consistencia de la cultura organizacional se presenta en un nivel regular, 12 colaboradores que representan el 27.91% perciben que la dimensión consistencia se presenta en un nivel malo y finalmente, 5 colaboradores que representan el 11.63% perciben que la dimensión consistencia se presenta en un nivel bueno.

Tabla 15*Análisis descriptivos de la dimensión adaptabilidad*

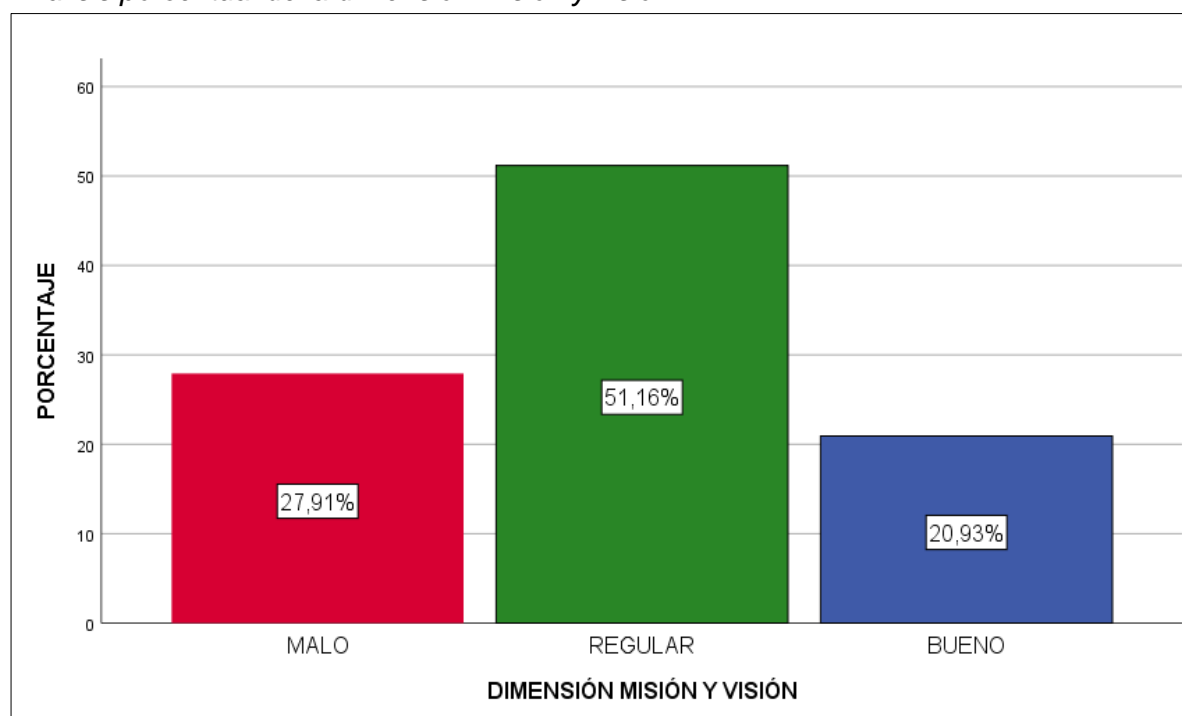
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	25,6
Regular	25	58,1
Bueno	7	16,3
Total	43	100,0

Figura 5*Análisis porcentual de la dimensión adaptabilidad*

En la tabla 15 y figura 5, indican que 25 colaboradores que representan el 58.14% perciben que la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional se presenta en un nivel regular, 11 colaboradores que representan el 25.58% perciben que la dimensión adaptabilidad se presenta en un nivel malo y finalmente, 7 colaboradores que representan el 16.28% perciben que la dimensión adaptabilidad se presenta en un nivel bueno.

Tabla 16*Análisis descriptivos de la dimensión misión y visión*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	27,9
Regular	22	51,2
Bueno	9	20,9
Total	43	100,0

Figura 6*Análisis porcentual de la dimensión misión y visión*

En la tabla 16 y figura 6, indican que 22 colaboradores que representan el 51.16% perciben que la dimensión misión y visión de la cultura organizacional se presenta en un nivel regular, 12 colaboradores que representan el 27.91% perciben que la dimensión misión y visión se presenta en un nivel malo y finalmente, 9 colaboradores que representan el 20.93% perciben que la dimensión misión y visión se presenta en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de las dimensiones del compromiso organizacional

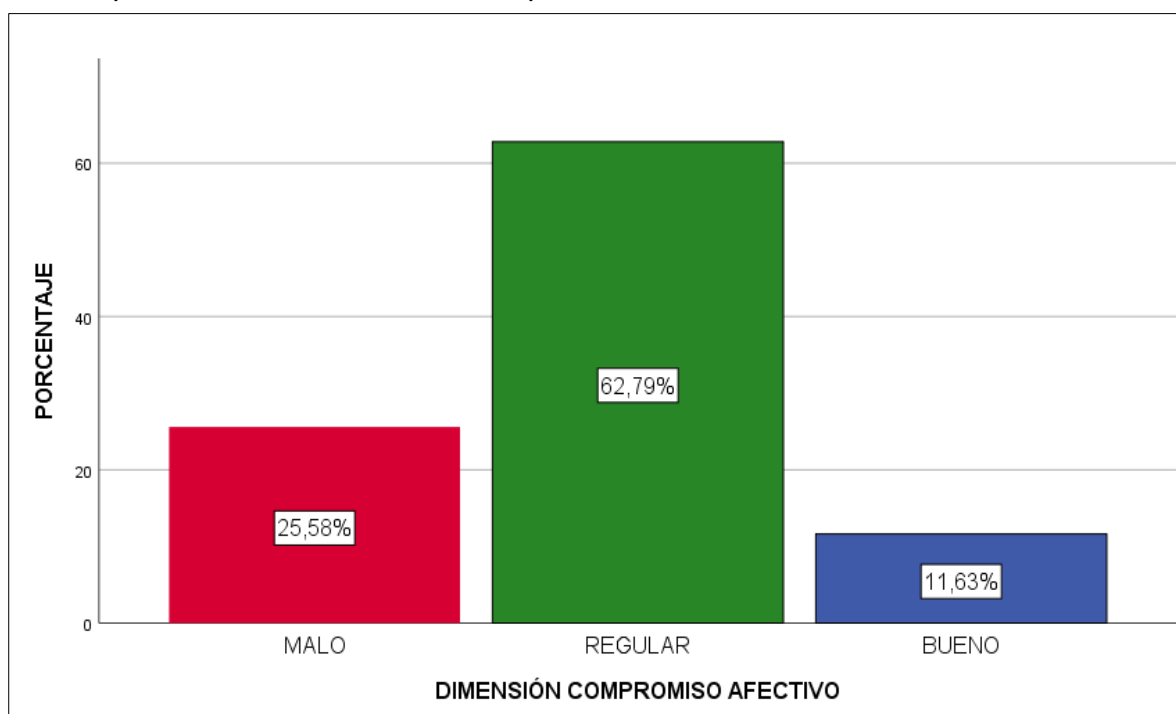
Tabla 17

Análisis descriptivos de la dimensión compromiso afectivo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	25,6
Regular	27	62,8
Bueno	5	11,6
Total	43	100,0

Figura 7

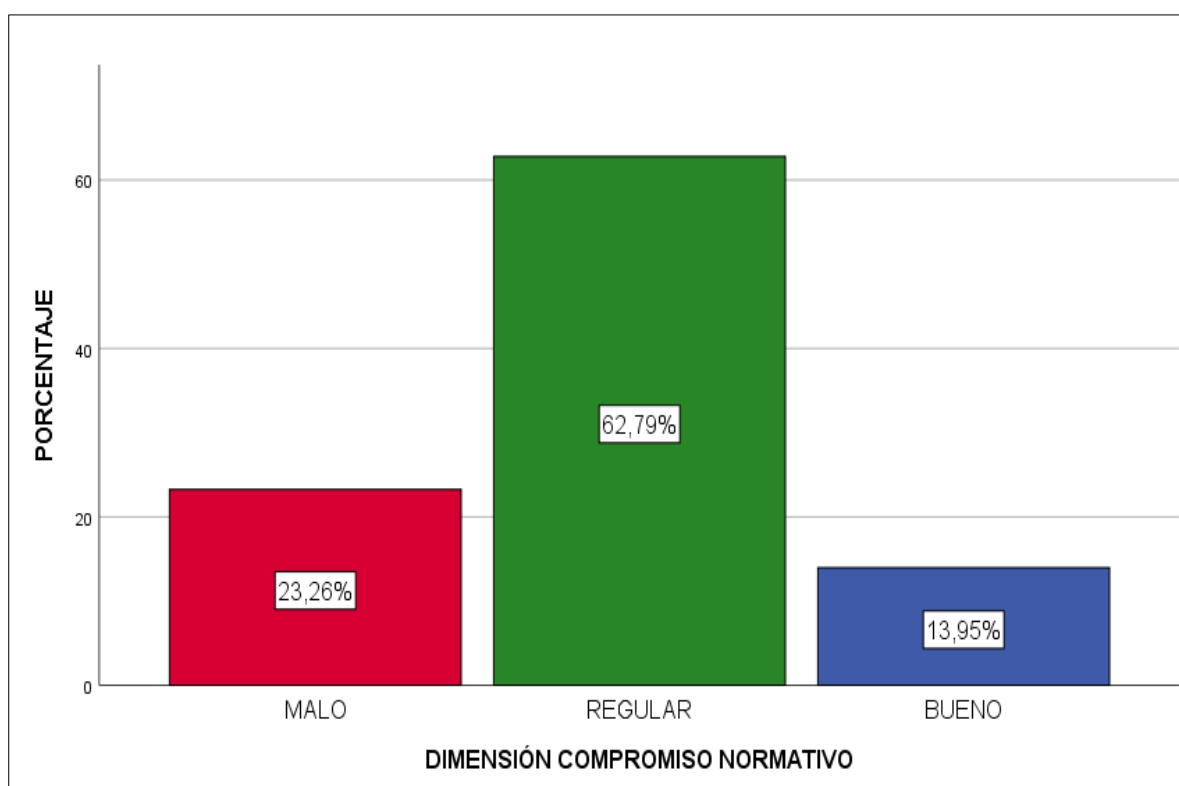
Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo



En la tabla 17 y figura 7, indican que 27 colaboradores que representan el 62.79% perciben que la dimensión compromiso afectivo del compromiso organizacional se presenta en un nivel regular, 11 colaboradores que representan el 25.58% perciben que la dimensión compromiso afectivo se presenta en un nivel malo y finalmente, 5 colaboradores que representan el 11.63% perciben que la dimensión compromiso afectivo se presenta en un nivel bueno.

Tabla 18*Análisis descriptivos de la dimensión compromiso normativo*

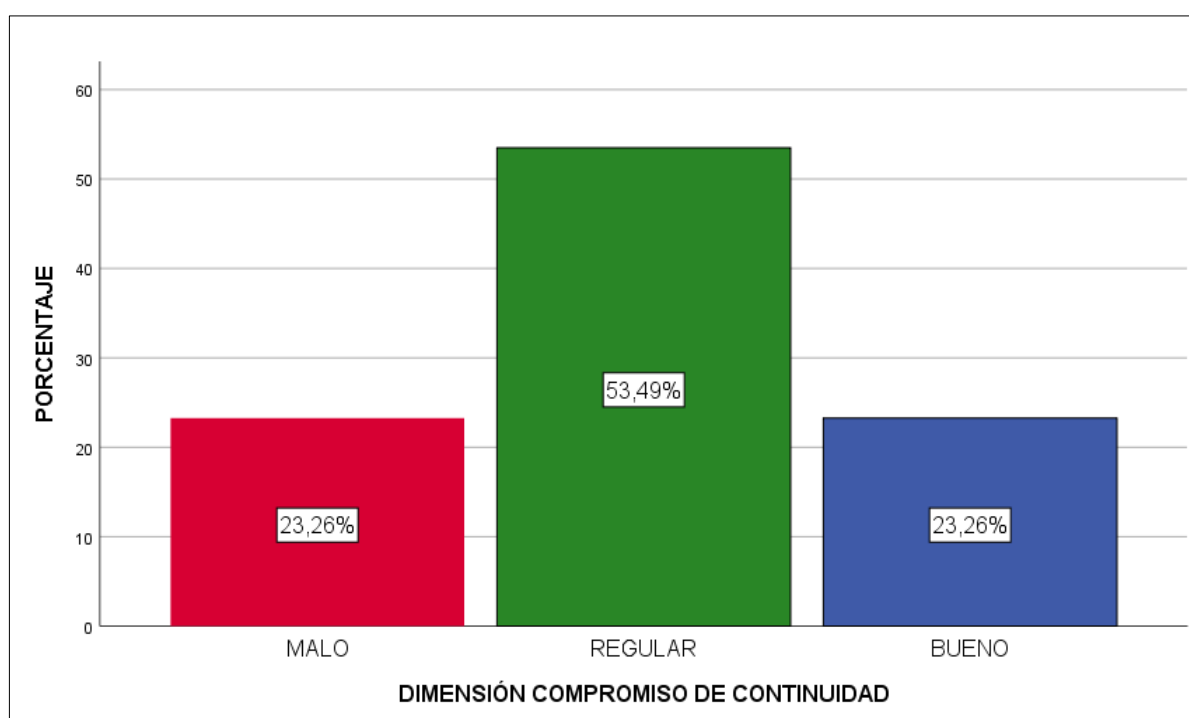
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	23,3
Regular	27	62,8
Bueno	6	14,0
Total	43	100,0

Figura 8*Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo*

En la tabla 18 y figura 8, indican que 27 colaboradores que representan el 62.79% perciben que la dimensión compromiso normativo del compromiso organizacional se presenta en un nivel regular, 10 colaboradores que representan el 23.26% perciben que la dimensión compromiso normativo se presenta en un nivel malo y finalmente, 6 colaboradores que representan el 13.95% perciben que la dimensión compromiso normativo se presenta en un nivel bueno.

Tabla 19*Análisis descriptivos de la dimensión compromiso de continuidad*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	23,3
Regular	23	53,5
Bueno	10	23,3
Total	43	100,0

Figura 9*Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuidad*

En la tabla 19 y figura 9, indican que 23 colaboradores que representan el 53.49% perciben que la dimensión compromiso de continuidad del compromiso organizacional se presenta en un nivel regular, 10 colaboradores que representan el 23.26% perciben que la dimensión compromiso de continuidad se presenta en un nivel malo y finalmente, 10 colaboradores que representan el 23.26% perciben que la dimensión compromiso de continuidad se presenta en un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

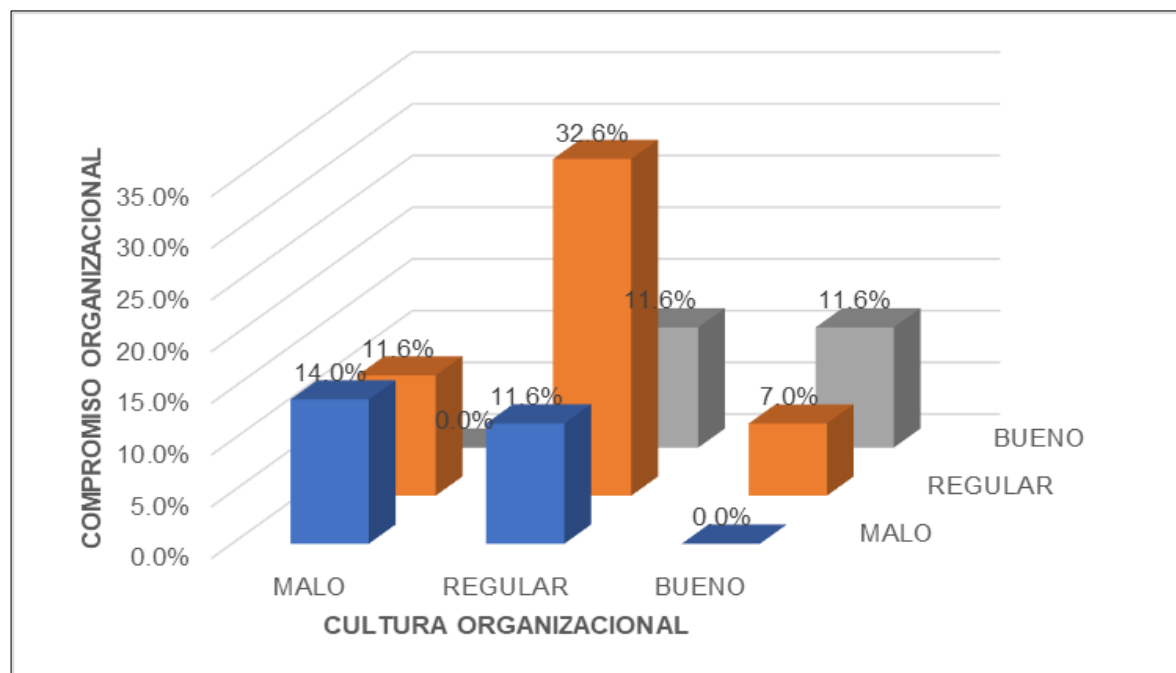
Tabla 20

Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional

Cultura organizacional	Compromiso organizacional							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	14.0%	5	11.6%	0	0.0%	11	25.6%
Regular	5	11.6%	14	32.6%	3	7.0%	22	51.2%
Bueno	0	0.0%	5	11.6%	5	11.6%	10	23.3%
Total	11	25.6%	24	55.8%	8	18.6%	43	100.0%

Tabla 10

Análisis porcentual de los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional



Los resultados indicados en la tabla 20 y figura 10 explican que el 25.6% considera que la cultura organizacional de la empresa es de nivel malo, el 51.2% considera a esta variable es de nivel regular y el 23.3% considera a esta variable en un nivel bueno. Por otro lado, 18.6% considera que el nivel de compromiso

organizacional es de nivel bueno, el 55.8% considera un nivel compromiso organizacional es regular y el 25.6% considera un nivel de compromiso organizacional malo. Asimismo, el 14% consideran que las variables están asociadas en un nivel malo, el 32,6% considera que las variables se relacionan de manera regular y el 11,6% consideran que las variables presentan una buena correlación.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀. Las variables cultura organizacional y compromiso organizacional presentan una distribución normal.

H_a. Las variables cultura organizacional y compromiso organizacional no presentan una distribución normal.

Tabla 21

Prueba de normalidad de las variables de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,942	43	,030
Compromiso organizacional	,883	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados evidenciados en la tabla 21 indican que los puntajes de las variables cultura organizacional y compromiso organizacional se no presenta una distribución de forma normal considerando los resultados de su nivel de significancia es menor del 0.50, estos resultados permiten aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula. En ese sentido, el estadístico de correlación adecuado para la prueba de hipótesis es un estadístico no paramétrico, considerándose para este estudio el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Los procedimientos de la prueba de hipótesis se desarrollaron con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% considerándose los niveles

adecuados para estudios sociales como es el caso de la investigación.

Contrastación de la hipótesis general

H₀. La cultura organizacional no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

H_a. La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Tabla 22

Resultados de correlación entre cultura organizacional y el compromiso organizacional

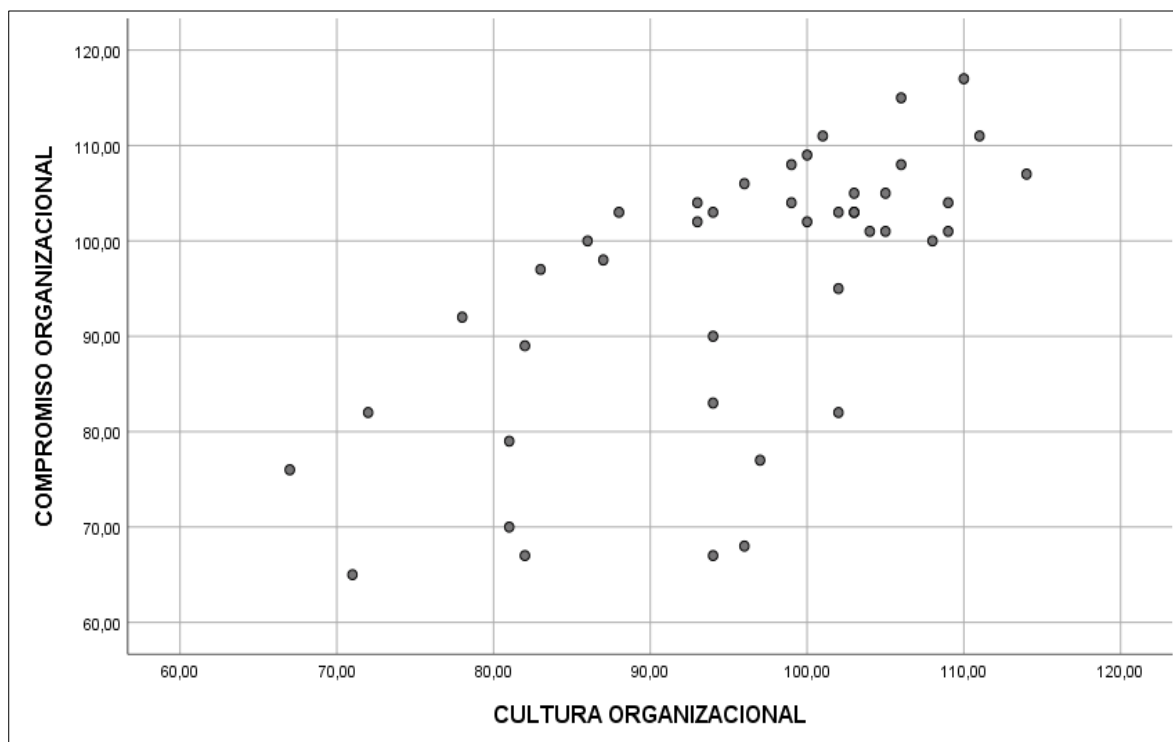
		Compromiso organizacional	
Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	,659**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 22 muestra los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional, según los resultados se observa un nivel de significancia del 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.659 lo que evidencia que las variables de estudio presentan una correlación positiva considerable según las percepciones de los colaboradores empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Figura 11

Gráfico de dispersión de los resultados entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional



Los resultados de la figura 11 indican que los puntajes de las variables cultura organizacional y compromiso organizacional tienen un desarrollo directo y positivo de acuerdo a la tendencia de su pendiente, es decir, en la medida que los puntajes de la cultura organizacional aumentan, también aumentan los puntajes de la variable compromiso organizacional según las percepciones de los colaboradores empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀. La cultura organizacional no se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

H₁. La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Tabla 23

Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo

		Compromiso afectivo	
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,603**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 23 muestra los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo, según los resultados se observa un nivel de significancia del 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.603 lo que evidencia que la variable y la dimensión de estudio presentan una correlación positiva considerable según las percepciones de los colaboradores empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀. La cultura organizacional no se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

H₂. La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Tabla 24*Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el compromiso normativo*

		Compromiso normativo	
Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	,590**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 24 muestra los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso normativo, según los resultados se observa un nivel de significancia del 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.590 lo que evidencia que la variable y la dimensión de estudio presentan una correlación positiva considerable según las percepciones de los colaboradores empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀. La cultura organizacional no se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

H₃. La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

Tabla 25*Resultados de correlación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad*

		Compromiso de continuidad	
Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	,850**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 25 muestra los resultados de la relación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad, según los resultados se observa un nivel de significancia del 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.850 lo que evidencia que la variable y la dimensión de estudio presentan una correlación positiva considerable según las percepciones de los colaboradores empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

El objetivo general de la investigación consiste en establecer la relación que presenta la cultura organizacional y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, considerando una muestra de 43 colaboradores que se encuentran laborando en la empresa en el año 2022.

Los instrumentos de recolección de información demostraron tener validez y altos niveles de consistencia interna, en el cuestionario de cultura organizacional el resultado de consistencia interna con el estadístico Alfa de Cronbach fue de 0,894 y en el cuestionario de compromiso organizacional fue 0,944, con estos resultados se puede determinar que los cuestionarios son óptimos para el recojo de datos de las unidades de análisis.

Los resultados obtenidos en la prueba de correlación para la hipótesis general, se demuestra que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, demostrado con un resultado $\rho=0,659$ y $\text{Sig.}=0,000$, los cuales demuestran que existe una relación positiva considerable entre las variables de estudio. Estos resultados se asemejan con los resultados obtenidos por Bernilla y Espinoza (2020) en su investigación *Cultura organizacional y compromiso en la Corporación American Racks S.A., Comas, 2020*, quienes concluyeron que las variables cultura organizacional y compromiso laboral se relacionan de manera moderadamente significativa ($\rho= 0,667$). Estos resultados se fundamentan en los aportes de Denison quien menciona que la cultura organizacional permite identificar el nivel de compromiso y empoderamiento de sus integrantes mediante comportamientos alienados a los valores de la empresa.

Los resultados obtenidos en la prueba de correlación para la hipótesis específica 1, se demuestra que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, demostrado con un resultado $\rho=0,603$ y $\text{Sig.}=0,000$, los cuales demuestran que existe una relación positiva considerable entre la variable y la dimensión de estudio. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Quiroz y Rondón (2022) en su investigación *Aprendizaje y el compromiso organizacional en trabajadores del sector gastronómico*, quienes mencionan que la cultura organizacional y el compromiso afectivo se relacionan en un nivel alto ($r=0,762$; $\text{Sig.}=0,000$). Se entiende que la preocupación de la empresa por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores produce la creación de un vínculo emocional fuerte haciendo que se desarrolle un sentido de pertenencia del colaborador hacia la organización.

Los resultados obtenidos en la prueba de correlación para la hipótesis específica 2, se demuestra que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, demostrado con un resultado $\rho=0,590$ y $\text{Sig.}=0,000$, los cuales demuestran que existe una relación positiva considerable entre la variable y la dimensión de estudio. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Romero (2017) en su investigación *Cultura y compromiso organizacionales en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017*, quien concluye que la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores se relacionan en un nivel altamente significativo ($Rho=0,819$ y $\text{Sig.}=0,000$). Se entiende que el cumplimiento de las políticas que dirigen el buen accionar de los colaboradores propicia la creación de una cultura organizacional que le permite desarrollarse.

Los resultados obtenidos en la prueba de correlación para la hipótesis específica 3, se demuestra que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, demostrado con un resultado $\rho=0,850$ y $\text{Sig.}=0,000$, los cuales demuestran que existe una relación positiva considerable entre la variable y la dimensión de estudio. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Linares (2017) en su investigación *Cultura y compromiso organizacionales de los trabajadores de la empresa Unimaq S.A., Ate - 2017*, quien demostró que la cultura organización en su factor de adaptabilidad se relaciona alta y significativamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa ($\rho=0,781$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados permiten mencionar que la ejecución de políticas de desarrollo de los colaboradores en su nivel profesional, es decir, la inversión que realizan la empresa en el perfeccionamiento de los colaboradores hace que decidan continuar en la empresa.

5.2. Conclusiones

Respecto al cumplimiento del objetivo general, se concluye que, la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, siendo esta una correlación positiva considerable demostrado con un resultado Rho de Spearman de 0,659 con un nivel de significancia de 0,000. Es decir, la implementación de medidas que fortalecen la cultura organizacional permita el compromiso de los colaboradores, generando una ventaja competitiva de la empresa en el mercado.

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 1, Se concluye que, la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, siendo esta una

correlación positiva considerable demostrado con un resultado Rho de Spearman de 0,603 con un nivel de significancia de 0,000. Es decir, en la medida que la cultura en la empresa este acorde con las necesidades de los colaboradores mejora significativamente su compromiso afectivo de estos con la organización evidenciándose un gran sentido de pertenencia y lealtad.

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 2, Se concluye que, la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, siendo esta una correlación positiva considerable demostrado con un resultado Rho de Spearman de 0,590 con un nivel de significancia de 0,000. Es decir, en la medida que las políticas implementadas en la empresa estén orientadas al desarrollo de la empresa como de los colaboradores en el sentido que sus mejoras de condiciones laborales, se desarrolla el compromiso normativo de los colaboradores con la organización.

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 3, Se concluye que, la cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco, siendo esta una correlación positiva considerable demostrado con un resultado Rho de Spearman de 0,659 con un nivel de significancia de 0,000. Es decir, en la medida que la empresa implemente mejoras enfocadas al desarrollo de la identidad de los colaboradores mejora el compromiso de continuidad de los colaboradores entendiéndose como la predisposición que tienen estos de continuar perteneciendo a la organización.

5.3 Recomendaciones

Respecto al objetivo general que establece la relación considerable entre la cultura organizacional con el compromiso organizacional, se recomienda capacitar a los colaboradores mediante la estrategia de roles buscando desarrollar una mejor

comunicación interna que les permite desarrollar comportamientos que estén orientados a lo que desea la organización en su estructura.

Respecto al objetivo específico 1, que establece una relación considerable entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores, se recomienda implementar políticas y estrategias grupales que permita alinear los objetivos de la empresa con los objetivos de los colaboradores con la finalidad que los colaboradores sientan apego e identificación con la organización.

Respecto al objetivo específico 2, que establece una relación considerable entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores, se recomienda capacitar a los jefes, coordinadores y supervisores en estrategias de gestión de personal y dirección con la finalidad de mejorar las capacidades y habilidades de los colaboradores mediante un liderazgo transformacional que les permita ayudar al persona con su desarrollo así como de su entendimiento y comprensión de situaciones personales y/o familiares por las que este pasando.

Respecto al objetivo específico 3, que establece una relación considerable entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores, se recomienda implementar políticas de líneas de carrera del personal con la finalidad que éstos sientan que puedan desarrollarse profesional en la empresa buscando lograr su proyecto de vida personal como profesional.

REFERENCIAS

- Bernilla, J. y Espinoza, G. (2020). *Cultura organizacional y compromiso en la Corporación American Racks S.A., Comas, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59459>
- Carnegie, D. (2018, marzo). *Los impulsores emocionales del compromiso de los colaboradores: como las organizaciones y los líderes pueden despertar emociones positivas*. Dale Carnegie. <https://dalecarnegieonline.com/recursos/los-impulsores-emocionales-del-compromiso-de-los-colaboradores>
- Chiang, M. y Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista científica de la UCSA*, 8(1), 41-54. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-8752202100100014
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Claure, M. y Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu*, 2(1), 77-83. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-2161200400100008
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Conciencia tecnológica*, 1(60), 81 - 92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7823661>

- Cuenca, R. y López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de Flacso. *Podium*, 37(4), 43-46.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/433>
- Deloitte Perú (2020). *La empresa social en acción: la paradoja como camino hacia adelante: Tendencias globales de capital humano 2020*. Deloitte Insight.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/human-capital/HC%20Trends%202020.pdf>
- Denison, L. (2011). *Introducción al modelo de cultura organizacional*. Morata.
- Fey, C. y Denison, D. (2003). Organizational culture and effectiveness: can American theory be applied in Russia? *Organization Science*, 14(6), 686-706.
<https://doi.org/10.1287/orsc.14.6.686.24868>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Linares, Y. (2017). *Cultura y compromiso organizacionales de los trabajadores de la empresa Unimaq S.A., Ate, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27493>
- Llatas, D. y Ventura, M. (2017). *Análisis del compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen aplicado al restaurante del Jockey Club de Chiclayo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1062>
- López, P. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.

- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-98.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z?via%3Dihub>
- Mora, Y. Romero, C., Muñoz, I. y Sierra, J. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla, Colombia. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 163-179.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/35905/38248>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. y Palacios, J., Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo (2021, junio). *Alta desocupación y pobreza laboral son legado de la crisis en América Latina y el Caribe*. OIT.
https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_798727/lang--es/index.htm
- Quiambao, L. (2020, febrero). *Empiezan las estadísticas de compromiso de los empleados 2020*. Wrike a Citrix company.
<https://www.wrike.com/es/blog/estadisticas-compromiso-de-los-empleados-2020/>
- Quiroz, N. y Rondón, O. (2022). *Aprendizaje y Compromiso Organizacional en trabajadores del sector gastronómico* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659192>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración* (6ª ed.). Pearson.
- Robbins, S. y Judge, M. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson.

- Romero, Y. (2017). *Cultura y compromiso organizacionales en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3369>
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica*. Plaza y Janes Editores.
- Suarez, M., Álvarez, M. y Vásquez, M. (2020). La cultura organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*, 1(40), 145-153.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000300145
- Triola, M. (2018). *Estadística* (12ª ed.). Pearson.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa* (3ª ed.). Universidad de San Martín de Porres.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores</p>	<p>Hipótesis general La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas La cultura organizacional se relaciona significativamente con</p>	Variable 1. Cultura organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Empoderamiento - Trabajo en equipo - Desarrollo de capacidades. 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [104 - 114) Regular [87 - 104) Malo [67 - 87)
			Consistencia	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de valores. - Cumplimiento de acuerdo. - Coordinación e integración. 		
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al cambio. - Desarrollo de aprendizajes. 					

de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022? ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022?	de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022. Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.	el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022. La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.		- Enfoque al cliente.		
			Misión y visión	- Desarrollo de estrategias - Cumplimiento de metas - Visión de desarrollo.		
Variable 2. Compromiso organizacional						
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022?	Establecer la relación entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.	La cultura organizacional se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la	Compromiso afectivo	- Sentido de pertenencia con la empresa. - Desarrollo afectivo con la empresa. - Identificación con la empresa.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [106 - 117) Regular [85 - 106) Malo [65 - 85)
			Compromiso normativo	- Cumplimiento de normas y reglas. - Cumplimiento de tareas.		

		empresa Mambrino, Santiago de Surco – 2022.		<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir riesgos innecesarios. 		
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de permanencia. - Sentimiento de deuda con la empresa. - Lealtad con la empresa. 		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados	
Tipo Básica Diseño No experimental Nivel Correlacional	Población 43 colaboradores de la empresa Mambrino, Santiago de Surco - 2022 Muestra No se considera muestra		Variable 1: Cultura organizacional Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de cultura organizacional Variable 2: Compromiso organizacional Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de compromiso organizacional		Estadística descriptiva <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Gráfico de barras Estadística inferencial <ul style="list-style-type: none"> - Rho de Spearman. 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador, este cuestionario presenta proposiciones positivas relativamente cortas que permiten analizar la percepción que se tiene sobre la cultura organizacional en la empresa. Se le solicita llenar cada uno de los ítems con la mayor sinceridad posible.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
1	Consideras que los miembros de la empresa se comprometen con el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
2	La información que necesita siempre está al alcance para desarrollar adecuadamente tus funciones.	1	2	3	4	5
3	Consideras que en el grupo de trabajo prima el compañerismo.	1	2	3	4	5
4	El jefe propicia la participación de todos los miembros de la empresa en la toma de decisiones importantes.	1	2	3	4	5
5	El trabajo que desarrolla cada trabajador es importante para el logro de los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
6	La autoridad delega las funciones de acuerdo con las responsabilidades que tiene en su área.	1	2	3	4	5
7	Los supervisores y gerentes practican lo que dicen que es necesario para alcanzar las metas de la empresa.	1	2	3	4	5
8	En la empresa existen políticas que guían el comportamiento de sus miembros.	1	2	3	4	5
9	Los acuerdos que se logran en la empresa son en consenso con todos los participantes.	1	2	3	4	5
10	Se cumple el reglamento interno de la empresa para el correcto acciones de sus miembros.	1	2	3	4	5
11	Existe un buen de comunicación con las diferentes áreas de la empresa.	1	2	3	4	5
12	Existe un clima de cordialidad con el colaborador nuevo en la empresa, buscando su rápida integración.	1	2	3	4	5

13	Los colaboradores facilitan el nivel de comunicación con las demás áreas.	1	2	3	4	5
14	En la empresa se considera importante las recomendaciones de los clientes.	1	2	3	4	5
15	Las decisiones que se toma en la empresa están de acuerdo con los objetivos de las áreas.	1	2	3	4	5
16	Consideras que se toma riesgos necesarios para lograr la innovación de la empresa.	1	2	3	4	5
17	Consideras que las áreas están informadas de las decisiones a nivel de empresa.	1	2	3	4	5
18	El jefe de la empresa se preocupe por realizar actividades de integración de sus miembros.	1	2	3	4	5
19	Consideras que la gerencia esta desarrollando acciones en beneficio del desarrollo de la empresa.	1	2	3	4	5
20	Las áreas de la empresa desarrollan las mismas estrategias para estar articulados.	1	2	3	4	5
21	Consideras que las áreas de la empresa desarrollan acciones en busca del logro de la visión.	1	2	3	4	5
22	Los miembros de la empresa conocen la misión y la visión para lograr los objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
23	Compartes la misión de la empresa	1	2	3	4	5
24	Consideras importante el logro de la visión de la empresa.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador, este cuestionario presenta proposiciones positivas relativamente cortas que permiten analizar la percepción que se tiene sobre el nivel de compromiso que presenta con la empresa. Se le solicita llenar cada uno de los ítems con la mayor sinceridad posible.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
1	Consideras que te gusta trabajar en la empresa porque el personal es sincero.	1	2	3	4	5
2	Te sientes en la obligación moral de trabajar en la empresa, porque consideras que la empresa invirtió en tu desarrollo.	1	2	3	4	5
3	Te sientes orgulloso de pertenecer a la empresa porque sientes que te has desarrollado profesionalmente.	1	2	3	4	5
4	Consideras que trabajas en la empresa porque el sueldo esta por encima del promedio del mercado.	1	2	3	4	5
5	Consideras que trabajas en la empresa porque te costó lograr ser aceptado.	1	2	3	4	5
6	Siento que, si me retiro de la empresa, perdería mucho porque conozco el manejo interno de la empresa.	1	2	3	4	5
7	La empresa tiene un significado especial para ti porque te ha permitido mejorar tus habilidades profesionales	1	2	3	4	5
8	Consideras que la empresa es parte importante de tu vida.	1	2	3	4	5
9	Consideras que sigues trabajando en la empresa porque esta difícil conseguir otro trabajo similar al que tienes en la empresa.	1	2	3	4	5
10	Consideras que la empresa merece que su personal sea leal con su desarrollo.	1	2	3	4	5
11	Has considerado trabajar en la empresa por un largo periodo de tiempo.	1	2	3	4	5
12	Te sentirías mal en caso tuviese que dejar la empresa por un motivo de fuerza mayor.	1	2	3	4	5

13	Consideras que la empresa aportó significativamente con el desarrollo personal y familiar.	1	2	3	4	5
14	Consideras que estas en deuda con la empresa, por eso continúas trabajando en ella.	1	2	3	4	5
15	Se te hace fácil cumplir las normas de la empresa ha implementado para el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
16	Te parece importante que la empresa sea rígida con el cumplimiento de las normas.	1	2	3	4	5
17	Has contemplado en alguna oportunidad dejar de laborar en la empresa porque no existe un buen clima laboral.	1	2	3	4	5
18	Sientes que tienes la obligación de continuar laborando en la empresa.	1	2	3	4	5
19	Consideras que los integrantes de la empresa son como una familia.	1	2	3	4	5
20	Consideras que los objetivos de la empresa son como si fueran tus objetivos.	1	2	3	4	5
21	Me gusta conversar con la gente hablando lo bueno que es trabajar en la empresa.	1	2	3	4	5
22	Tienes la predisposición que continuar en la empresa.	1	2	3	4	5
23	La empresa se preocupa porque estes contento trabajando con ellos.	1	2	3	4	5
24	La empresa tiene una política de retención del personal.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación por criterio de jueces expertos

Validación del instrumento: CULTURA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: CULTURA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang _____

DNI: 40968849 _____

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang _____

DNI: 40968849 _____

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CULTURA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Anexo 4. Informe de índice de coincidencia

PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS TESIS PARA REPOSITORIO _ PERCILES SAMANA CASAS_ ... Detalles de la entrega Ayuda

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAMBRINO, SANTIAGO DE SURCO - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS
ORCID: 0000-0002-4910-5036

ASESOR

Compartir 🔍 🔍

Página 1 de 94

Resumen de fuentes 138 Similarity Exclusiones

17%
SIMILITUD GENERAL

0 Marcas de alerta

17% Similitud general

1 repositorio.autonom... 13% INTERNET

2 hdl.handle.net <1% INTERNET

3 Universidad Naciona... <1% TRABAJOS ENTREGADOS

4 Universidad Cesar V... <1% TRABAJOS ENTREGADOS

5 Universidad Contine... <1% TRABAJOS ENTREGADOS

6 Universidad Cesar V... <1% TRABAJOS ENTREGADOS

Detalles del documento

AI

Anexo 5. Constancia de la realización del estudio en la Municipalidad de Chorrillos

DECLARACION JURADA



Este Documento
no ha sido redactado
en la Notaria

Yo, PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS, identificado con DNI N° 47075001 y con domicilio en el Sector 3, Grupo 7, Mz D, Lote 5 Villa el Salvador - Lima.


Declaro bajo juramento:

1. La Tesis presentada: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAMBRINO, SANTIAGO DE SURCO – 2022, es de mi autoría.
2. A ver realizado la encuesta a los trabajadores de la Mambrino.
3. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, duplicados ni copiados.


Lima 12 de diciembre de 2022



PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS
DNI N° 47075001

NOTARIA CACERES OTOYA
Av. Revolución
Sector 3, Grupo 7, Mz. M.LI. 1R
Villa El Salvador, Telf. 2870488 - 2877657



CERTIFICO: Que la firma que antecede corresponde a
PERCILES BLADEMIRO SAMANA CASAS
identificado (a) con DNI-47075001
Lima 12 DIC 2022


Lorena Caceres Otoyá
Notario de Lima

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO SOLO CERTIFICA LA(S) FIRMA(S) DE ACUERDO AL DECRETO LEGISLATIVO N° 1049

Se verificó las huellas dactilares en lector biométrico para este documento, de acuerdo al Art. 65, Decreto Legislativo 1232, los mismos que se adjuntan en fojas ()

RES OTOYA
MIZ MLL 1R
d7048P-28776537



0086632987



NOIAKIA
CACERES OTOYA LORENA DEL PILAR
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 47075001
Primer Apellido SAMANA
Segundo Apellido CASAS
Nombres PERCILES BLADEMIRO

CORRESPONDE

La impresión dactilar capturada
corresponde al DNI consultado.



SAMANA CASAS, PERCILES BLADEMIRO
DNI 47075001

**INFORMACIÓN DE CONSULTA
DACTILAR**

Operador: 70985674 - Deysi Beatriz
Gallardo Isla
Fecha de Transacción: 12-12-2022
11:21:38
Entidad: 10066391073 - CACERES
OTOYA LORENA DEL PILAR

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
Número de Consulta: 0086632987



Anexo 6. Base de datos

Base de datos de cultura organizacional

N°	CULTURA ORGANIZACIONAL																							
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
1	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
2	3	2	3	2	2	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	1	2	2	4	2	2	4	4
4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3
5	2	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	1	1	1	4	1	1	4	3	1	5	3
6	2	2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4
7	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3
8	2	1	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	2	2	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	2	1	3	2	3	5	3	3	1	3	3	5	4	3	2	2	3	2	2	2	5	5	3	4
12	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4
13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3
14	2	2	3	2	2	4	5	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4
15	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4
18	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4
19	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
22	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5
23	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5
24	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
25	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4
26	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
27	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
28	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
29	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
30	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
31	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3
32	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3
33	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
34	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
35	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
36	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2
37	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
38	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
40	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
41	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4
42	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
43	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4

